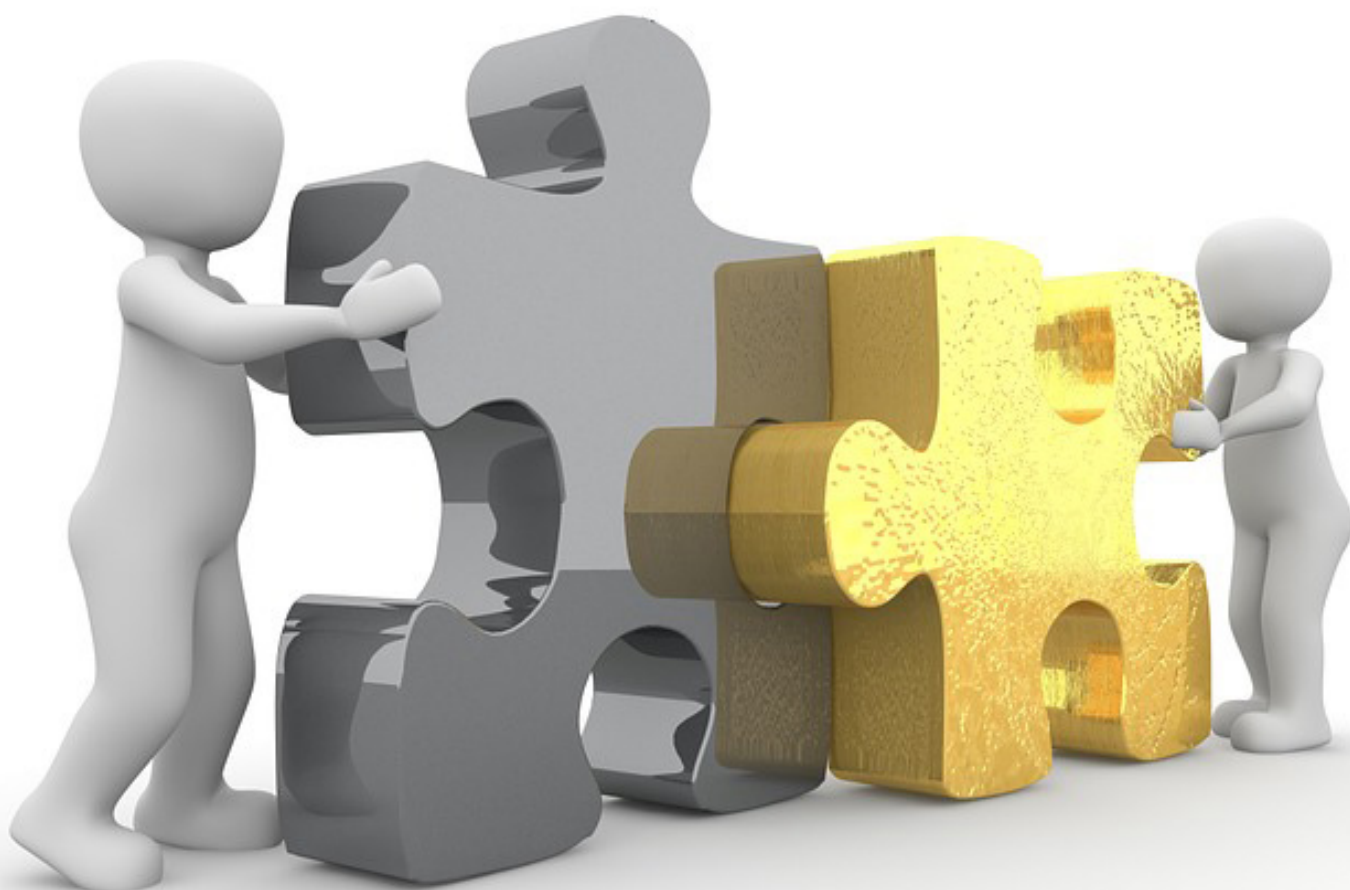


Het Gesprek in Midden-Drenthe: de Wmo-toegang tot maatwerkvoorzieningen

Eindrapport in het kader van de
WMO-werkplaats Noord

Suzanne Kuik
januari 2016



Het Gesprek in Midden-Drenthe: de Wmo-toegang tot maatwerkvoorzieningen

**Eindrapport in het kader van de
WMO-werkplaats Noord**

**Suzanne Kuik
januari 2016**

Colofon

Onderzoek en rapportage : Suzanne Kuik
Academie voor Sociale Studies,
Lectoraat Rehabilitatie
Hanzehogeschool Groningen

Lay out : Karola Nap

Opmaak : Canon

Druk : Grafische Industrie De Marne

Correspondentie : e.l.korevaar@pl.hanze.nl

Copyright©2016 Hanzehogeschool Groningen/Lectoraat Rehabilitatie

Dankwoord

Een onderzoek is nooit een individuele aangelegenheid: immers, zonder bereidheid om te mee te werken aan en hulp bij het zoeken naar antwoorden kan geen onderzoek tot een einde gebracht. Daarom wil ik hier graag Juul ten Hove, seniorbeleidsmedewerker van de gemeente Midden-Drenthe en partner in de Wmo-Werkplaats bedanken voor de opdrachten, de bereidheid mee te denken en mij te laten leren. Daarnaast bedank ik beleidsmedewerker van Welzijnswerk Midden-Drenthe, Jannie Schonewille, voor haar investering en kritische blik.

Grote dank gaat uit naar alle professionals in de arrangemententeams, die deze onderzoeker toelieten en ten tijde van absolute topdrukte tijd vrij maakten voor een interview. Hun bevlogenheid om het beste voor de inwoners van Midden-Drenthe te willen is bewonderenswaardig en een groot goed. De veranderingen waarin zij rechtop blijven staan en waaraan zij vorm geven zijn niet mis en maken hen tot pioniers van een nieuw te creëren samenleving.

Tot slot dank ik allen die ofwel door middel van interviews ofwel anderszins mij te woord stonden, onder wie: de wethouder gemeente Midden-Drenthe voor onder andere de AWBZ transitie de heer E. Dolfing, het hoofd Samenlevingszaken van de gemeente Midden-Drenthe de heer J. Homan, de directeur Welzijnswerk Midden-Drenthe mevrouw A. Bakelaar, de leden van de Wmo-raad de heren C. Van der Vliet en H. Bouwhuis, overig gesproken medewerkers van Welzijnswerk Midden-Drenthe.

Dit onderzoek werd mede mogelijk gemaakt door een subsidie van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

Samenvatting

De doelstelling van de Wmo-Praktijk Midden-Drenthe was om tot een werkzame en breed gedragen organisatie van de toegang voor 'speciale doelgroepen' te komen. Dat wil zeggen, die doelgroepen die door de transitie van de AWBZ naar de Wmo onder de verantwoordelijkheid van de gemeente zouden komen en een 'maatwerkvoorziening' nodig hebben: ouderen, mensen met een verstandelijke, psychische of psychiatrische beperking.

Een wettelijke manier waarop gemeentes tot maatwerkvoorzieningen moeten komen is middels Het Onderzoek, in dit rapport Het Gesprek genoemd. De vragen waarop dit onderzoek antwoord geeft is hoe deze toegang tot de Wmo voor deze doelgroepen georganiseerd kon worden? Wie zouden de Gesprekken gaan doen en wat was er allemaal nodig om de toegang te organiseren? Hoe kon hierbinnen het interdisciplinaire werken vorm krijgen? En welke competenties zijn hiervoor nodig? Om tot beantwoording van deze vragen te komen is er anderhalf jaar lang (2013-2015) kwalitatief onderzoek gedaan door middel van observaties, documentanalyse en interviews.

Uit de resultaten blijkt dat er een gedragen toegang is ontstaan waarbij uiteindelijk in elk kerndorp van de gemeente (Beilen, Westerbork en Smilde) een 'arrangemententeam' is geïnstalleerd. Elk team bestaat uit Wmo-consulenten, medewerkers van Welzijnswerk Midden-Drenthe en een MEE-Drenthe consultant. De MEE-consulenten en de Welzijnswerkers zijn verantwoordelijk voor het voeren van de Gesprekken met aanvragers van ondersteuning. Zij stellen een Ondersteuningsplan op en brengen advies uit aan het arrangemententeam. Vervolgens geven de Wmo-consulenten een beschikking af op het Ondersteuningsplan. Door deze splitsing in taken is de onafhankelijke cliëntondersteuning gewaarborgd: zo is het voor burgers/cliënten duidelijk dat de cliëntondersteuners 'naast de burger staan'. De kanttekening die hierbij geplaatst kan worden is of de professionals op deze manier wel 'gekanteld' kunnen leren werken en niet te veel zullen terugvallen in hun 'oude groeven', zoals een locatiehoofd van Welzijnswerk het noemde.

Dat de professionals 'gekanteld' willen leren werken (en dit voor een groot deel ook al doen) is in dit onderzoek heel duidelijk geworden. Hoewel iedereen gekanteld werken anders verwoordt, is men het over eens dat het er met name om gaat dat er meer dan voorheen gekeken wordt naar en gedacht wordt vanuit de eigen kracht van mensen en dat deze gestimuleerd wordt. Een tweede opdracht van de kanteling die iedereen benoemde was meer aandacht voor het netwerk van mensen: het in kaart brengen ervan, het in standhouden en versterken ervan. Opvallend was dat juist op deze twee gebieden met name Welzijnswerkers zeiden nog te leren te hebben. Aangezien de Wmo-consulenten niet geïnterviewd zijn, is dit van hen niet bekend.

De vier gebieden waarop een Gespreksvoerder competentie zou moeten verwerven zijn: Gespreksvaardigheden; levensbrede vraagverheldering; contextgericht en integraal werken; ontwikkelingsgericht werken. De geïnterviewde Welzijnswerkers geven aan met name op het gebied van integraal (betrekken

netwerk) en op het gebied van ontwikkeling (eigen kracht) nog wat verder te willen leren. Dat de MEE-consulenten zichzelf hier anders op scoren komt met name omdat zij getraind zijn in Sociale Netwerkversterking en vanuit hun organisatie al gericht bezig waren met 'eigen kracht' van hun cliënten.

T-shaped of interdisciplinair werken is een vereiste in Welzijn Nieuwe Stijl. Uiteindelijk komt het de burger ten goede wanneer professionals over de grenzen van hun eigen specialisme heen kijken en de expertise van andere specialismen leren kennen en toepassen. Hoewel binnen Welzijnswerk Midden-Drenthe, mede door de opzet van dorpenteams, hieraan binnen de eigen organisatie belang gehecht wordt en de gemeente interdisciplinaire jeugdteams heeft opgezet, komt het interdisciplinaire werken binnen de arrangemententeams nog moeizaam op gang. Dit interdisciplinaire werken wordt mede door de strakke scheiding in taken ('adviesgevers' en 'beschikkers') bemoeilijkt. Ook heersen er stereotiepe denkbeelden over elkaar tussen enerzijds de Wmo-consulenten en anderzijds de cliëntadviseurs en MEE-consulenten. Hoewel het bewustzijn hierover aanwezig is, waren er tegen het einde van dit onderzoek slechts eerste pogingen om hierover in gesprek te gaan met elkaar.

Op basis van alle verzamelde gegevens zijn er op drie gebieden de volgende aanbevelingen gedaan:

Aanbevelingen op het gebied van de inrichting van de toegang

1. De visie op het transformatieproces dat volgt op de AWBZ-transitie in het vizier houden.
2. Bij zelfsturend maken van arrangemententeam hierbij de fases voor ogen houden en een coördinator aanwijzen die mee kan groeien naar coach.
3. Onderzoek naar ondersteuning (systematiseren).

Aanbevelingen op het gebied van doorontwikkeling werkwijze en scholing

1. Investeren in kantelen en interdisciplinair samenwerken: Instellen casuïstiekbesprekingen voor arrangemententeams.
2. Het afstemmen van de werkwijze met betrekking tot bevragen en stimuleren van eigen kracht en het sociale netwerk van burgers in het Gesprek en rapportage hierover.
3. Het aanbieden van trainingen op het gebied van bijvoorbeeld Sociale Netwerkversterking en/of Eenzaamheid (herkennen, interventies).
4. Het opzetten van een expertisecentrum voor professionals, vrijwilligers, ervaringsdeskundigen.

Aanbevelingen op het gebied van interne en externe communicatie

1. Informatievoorziening van de arrangemententeams via een afgesloten website voor de teamleden.
2. Communicatie over Het Gesprek naar burgers op verschillende manieren: instellen communicatie-deskundige. Evaluatie van Gesprekken met burgers opstarten.
3. Communicatie tussen alle teams en overleggen in kaart brengen en advies op maken.

Inhoudsopgave

1. INLEIDING	7
1.1 ONDERZOEKSVRAAG	7
1.2 INTERPROFESSIONEEL, INTERDISCIPLINAIR OF T-SHAPED WERKEN	8
1.3 LEESWIJZER	9
2. CONTEXT: DE ORGANISATIE VAN DE WMO-TOEGANG IN MIDDEN-DRENTHE ...	11
2.1 VERKNOOPTHEID WELZIJNSWERK EN DE GEMEENTE	11
2.2 GEMEENTELIJKE TOEGANG TOT DE WMO – HUIDIGE STAND VAN ZAKEN	12
3. ONDERZOEKSMETHODEN.....	15
3.1 Observaties	15
3.2 Gesprekken en interviews	16
3.3 Document-analyse	18
3.4 Analyse	18
4. RESULTATEN	19
4.1 DE WEG NAAR DE TOEGANG.....	19
4.1.1 Aftrap: Kantelen in Midden-Drenthe.....	21
4.1.2 Trainingen	23
4.1.3 Casuïstiekbijeenkomsten	24
4.2 ARRANGEMENTENTEAMS	25
4.2.1 Arrangemententeams: taakverdeling en onafhankelijke cliëntondersteuning	27
4.2.2 Arrangemententeams en intervisie	29
4.2.3 De arrangemententeams & informatiestromen.....	32
4.2.3 De arrangemententeams & competenties	32
4.3 KANTELEN EN INTERDISCIPLINAIRE SAMENWERKING	33
4.3.1 Interdisciplinair of T-shaped werken	35
4.4 Burgers & burgerperspectieven.....	36
4.4.1 Analyse cliëntgegevens.....	36
5. CONCLUSIE EN AANBEVELINGEN	39
5.1 DE TOEGANG, HET GESPREK, DE KANTELING EN T-SHAPED SAMENWERKEN.....	39
5.1.1 De toegang	39
5.1.2 Het Gesprek	40
5.1.3 De kanteling en T-shaped werken	41
5.2 AANBEVELINGEN	43
5.2.1 Aanbevelingen inrichting toegang	43
5.2.2 Aanbevelingen verdere ontwikkeling werkwijze en bijscholing.....	44
5.2.3 Aanbevelingen interne- en externe communicatie	46
BRONNEN	49
BIJLAGE 1: VRAGENLIJST VOOR BURGERS OVER HET GESPREK	53

BIJLAGE 2: AANVULLENDE RESULTATEN	55
AANVULLENDE RESULTATEN BIJ PARAGRAAF 4.2.2	55
AANVULLENDE RESULTATEN BIJ PARAGRAAF 4.4.1	56
4.4.1.1 Algemene gegevens	56
4.4.1.2 Soorten begeleiding	56
4.4.1.3 Invulling huidige ondersteuning	57
4.4.1.4 Sociaal Netwerk	58
AANVULLENDE TABELLEN BEHOREND BIJ PARAGRAAF 4.4.1 EN VOLGENDE	61
ALGEMENE GEGEVENS	61
SOORTEN BEGELEIDING	62
INVULLING HUIDIGE ONDERSTEUNING	65
SOCIAAL NETWERK	68
BIJLAGE 3: EVALUATIE TRAINING HET GESPREK	73
BIJLAGE 4: COMPETENTIEMETER HET GESPREK	81
BIJLAGE 5: TEAMS IN MD DEEL UIT J. TEN HOVE (2014)	83

1. Inleiding

Dit rapport biedt een terugblik op hoe de huidige Wmo-toegang voor de zogenoemde speciale doelgroepen in de gemeente Midden-Drenthe tot stand is gekomen en een evaluatie hiervan. De rapportage is gebaseerd op een onderzoek van ruim twee jaar in het kader van de Wmo-Werkplaats Noord. Bij dit onderzoek waren de gemeente Midden-Drenthe en Welzijnswerk Midden-Drenthe de partners van de Hanzehogeschool Groningen.

De doelstelling van de Wmo-Praktijk Midden-Drenthe was om tot een werkzame en gedragen organisatie van de toegang voor 'speciale doelgroepen' te komen. Dat wil zeggen, die doelgroepen die door de transitie van de AWBZ naar de Wmo onder de verantwoordelijkheid van de gemeente zouden komen en een 'maatwerkvoorziening' nodig hebben (vgl. Gemeente Midden-Drenthe, 2014): ouderen, mensen met een verstandelijke, een psychische of psychiatrische beperking. De vraag die in dit rapport beantwoord wordt is of en hoe deze doelstelling bereikt is.

Een belangrijk onderdeel van de Wmo-toegang voor speciale doelgroepen is het zogenaamde 'keukentafelgesprek', dat in dit rapport Het Gesprek genoemd wordt. Door middel van een Gesprek met een aanvrager van een voorziening, moet de gemeente te weten komen wat de aanvrager nodig heeft, wat hij zelf kan, welke hulp hij uit de directe omgeving zou kunnen ontvangen, waar vrijwillige en tot slot waar professionele hulp ingeschakeld moet.

1.1 Onderzoeksvraag

De toegang voor speciale doelgroepen vereist wettelijk gezien ook het voeren van *zogenoemde 'keukentafelgesprekken'* met burgers. In dit rapport wordt gesproken over Het Gesprek (In de wet is dit gesprek uiteindelijk het 'Onderzoek' genoemd). De vragen waarvoor elke gemeente zich gesteld zag was dan ook wie gaat dit Onderzoek met burgers doen? Wie gaan de Gesprekken voeren? Wat dient er bevraagd te worden? Welke competenties zijn daarvoor nodig?

De hoofdvraag van dit onderzoek was dan ook op welke manier Het Gesprek met speciale doelgroepen georganiseerd kon worden en wat er allemaal voor nodig was? Deze vraag heeft, mede in het kader van bovengenoemde doelstelling, betrekking op twee hieraan gerelateerde thema's en vragen:

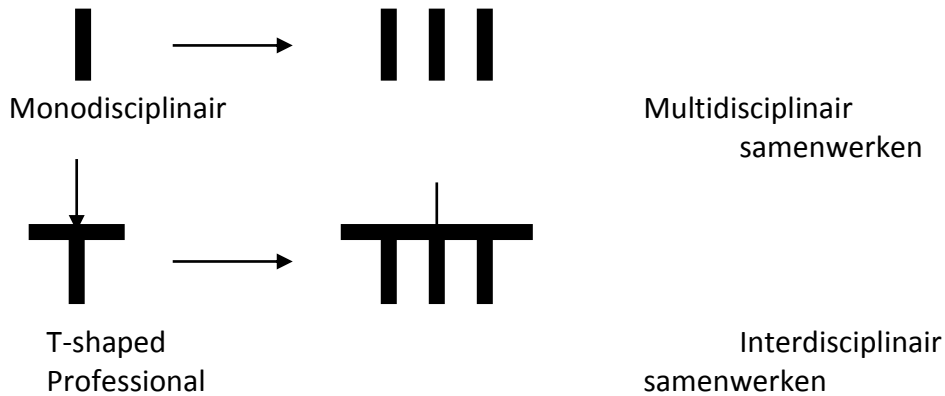
1. De toegang voor speciale doelgroepen is slechts een onderdeel van de gehele toegang, de brede toegang, tot de Wmo. Hoe is die brede toegang georganiseerd in Midden Drenthe? En daaraan gerelateerd: Op welke manier wordt *toegang voor speciale doelgroepen georganiseerd*, wat is daarvoor nodig aan structuren (overleg structuren, formulieren, ict-aanpassingen)?
2. De transities in het welzijnsdomein vereisen van professionals een andere manier van werken. Termen als 'de kanteling', 'ontschotting', Welzijn Nieuwe Stijl en interdisciplinair werken moeten in elke gemeente gestalte krijgen. Deze termen hangen allemaal met elkaar samen en verenigen zich in '*T-shaped*'

werken. Hoe krijgt dit T-shaped werken in de gemeente Midden Drenthe gestalte bij de organisatie van de toegang voor 'speciale' doelgroepen?

Dit rapport behandelt deze drie thema's, de Wmo-toegang, Het Gesprek & Interprofessionele samenwerking en laat verschillende partijen hierover aan het woord. Het begrip interprofessionele samenwerking en de synoniemen interdisciplinaire samenwerking en T-shaped werken, vereisen wel verheldering. Daarom hieronder een korte uitleg van deze begrippen.

1.2 Interprofessioneel, interdisciplinair of T-shaped werken

De Kanteling in het sociale domein vereist een andere manier van werken (Welzijn Nieuwe Stijl) die, om de ondersteuning zo optimaal mogelijk te laten verlopen, tevens een nieuwe manier van *samenwerken* vereist. Voor deze vorm van samenwerking zijn verschillende termen mogelijk die in dit rapport als elkaars synoniemen gehanteerd worden: interprofessioneel, interdisciplinair of T-shaped werken. Interdisciplinair werken verschilt van multidisciplinair werken: waar het bij multidisciplinair werken gaat om een team van professionals op verschillende gebieden die ieder vanuit hun eigen expertise een bijdrage vormen aan de ondersteuning, gaat het bij interdisciplinair werken om een samenwerking waarbij professionals zich bewust zijn van de referentiekaders en werkwijzen van andere specialisten. Een dergelijke samenwerking is met name effectief en noodzakelijk daar waar de ondersteuning zeer complex is en op meer levensgebieden plaatsvindt (in de piramide van het maatschappelijke domein gaat het hier om de ondersteuning in de top van de piramide (invoeringwmo.nl)). Om te voorkomen dat er bij één gezin twaalf hulpverleners over de vloer komen die naast elkaar werken (multidisciplinair), is interdisciplinaire samenwerking een uitkomst: bij interdisciplinaire samenwerking wordt 'daadwerkelijk gebruik gemaakt van een gemeenschappelijke visie, doelstelling en aanpak. Bij interdisciplinair samenwerken wordt er integraal vanuit de gezamenlijke vakgebieden naar een probleem gekeken en wordt een gezamenlijke diagnose gesteld' (Korevaar, Kroes & Kuik, 2015). Interdisciplinair werken leidt tot T-shaped professionals. Een tekening maakt duidelijk waarom gesproken wordt van T-shaped professional (Zie Figuur 1): De verticale as van de T is het specialisme, de horizontale as is het zodanig samenwerken dat er interdisciplinaire samenwerking ontstaat en zou dus kunnen staan voor de generalistische kant van de professional.



Figuur 1 T-shaped professionals voor interdisciplinaire samenwerking (Oskam, 2009)

Interdisciplinair of T-shaped samenwerken vereist een aantal competenties: Om interdisciplinair te kunnen samenwerken moeten professionals '[basiskennis]hebben over aanpalende of verbindende vakgebieden om een goede gespreks- en samenwerkingspartner te zijn, zowel binnen als buiten de organisatie' (Korevaar, Kroes & Kuik, 2015). Op die manier kunnen zij tot *shared-decision-making* komen (ibid.).

1.3 Leeswijzer

In het volgende hoofdstuk (2) wordt de context van het onderzoek geschetst. In hoofdstuk 3 komen de onderzoeksmethoden aan bod. Hoofdstuk 4 presenteert de resultaten en volgt daarbij het onderzoek zo chronologisch mogelijk. Het rapport eindigt met een concluderend hoofdstuk op de drie hoofdthema's en eindigt met een aantal aanbevelingen met betrekking tot deze thema's in het algemeen en voor de gemeente Midden-Drenthe in het bijzonder.

2. Context: de organisatie van de Wmo-toegang in Midden-Drenthe

Om te begrijpen hoe Het Gesprek in de gemeente Midden- Drenthe is georganiseerd, is het van belang om de context te schetsen. Hierin speelt met name Welzijnswerk Midden-Drenthe een grote rol. In de volgende paragrafen wordt dan ook eerst stilgestaan bij deze stichting en vervolgens geschetst hoe de zogenaamde ‘brede toegang’ tot de Wmo in de gemeente Midden-Drenthe is georganiseerd. Zie voor een overzicht van de hier genoemde teams tabel 1 (Hove, 2014). Een van de in tabel 1 genoemde teams, het arrangemententeam, komt pas in hoofdstuk 4 aan bod.

2.1 Verknootheid welzijnswerk en de gemeente

De gemeente Midden-Drenthe onderhoudt van oudsher nauwe banden met Welzijnswerk Midden-Drenthe. Welzijnswerk Midden-Drenthe is in 2013 ontstaan uit een fusie tussen Welzijn Midden-Drenthe en Stichting Welzijn Ouderen Midden-Drenthe, beide organisaties die al decennialang in de gemeente werkzame waren. In elk van de drie kerndorpen van de gemeente (Beilen, Smilde & Westerbork) heeft Welzijnswerk Midden-Drenthe een Loket voor Zorg en Dienstverlening, ooit opgericht door Ouderen Midden Drenthe. Hier kunnen burgers terecht met al hun vragen op het gebied van welzijn, wonen, mobiliteit etc.. In wezen fungeren deze loketten eveneens als brede toegang voor vragen op het gebied van de Wmo: daar waar huishoudelijke hulp of een voorziening nodig is, verwijzen de loketmedewerkers door naar het gemeentelijke Wmo- loket en/of helpen bij de aanvraag hiervoor. De loketmedewerkers kijken eerst samen met de burger hoe de vraag opgelost kan worden met eigen middelen, binnen het eigen netwerk of met inzet van vrijwilligers en algemene voorzieningen. Daar waar de ondersteuning niet met behulp van het netwerk van de burger of met behulp van vrijwilligers of met algemene voorzieningen opgelost kunnen worden, krijgen burgers hulp bij het indienen van een ondersteuningsvraag bij het Wmo-loket van de gemeente.

Naast deze loketten, heeft Welzijnswerk Midden-Drenthe sinds medio 2014 in elk kerndorp een dorpen team opgericht. Deze teams bestaan uit ouderenwerk, jeugdwerk, opbouwwerk en een cliëntadviseur. Zij pakken dorpsgerichte vragen op van inwoners. Een voorbeeld hiervan is, vanuit een bewonersvraag, de oprichting van een fitnessruimte voor dorpsbewoners in Beilen. Zo helpen de dorpen teams de leefbaarheid van de dorpen te vergroten (zowel van de kerndorpen als dorpen die daarbij horen), en dragen zij bij aan het (bevorderen van) participeren van de inwoners.

Welzijnswerk Midden-Drenthe speelt, zoals uit bovenstaande blijkt, op verschillende manieren een belangrijke rol in het bevorderen van de participatie van inwoners en vervult hiermee een belangrijke opdracht die de Wmo stelt: het bevorderen van zelfredzaamheid en participatie van inwoners. In het stuk

Bouwstenen contract (Welzijnswerk MD, 2014) staat:

Welzijn bevordert de zelfredzaamheid en het (kunnen) meedoen van mensen aan de samenleving. Welzijn draagt hiermee bij aan het positieve belevingsgevoel van inwoners. Inzetten op welzijn is inzetten op preventie en op een samenleving in verbinding.

Zo speelt Welzijnswerk ook een adviserende en helpende rol bij de Buurtacademie. Deze academie ontstond zo'n tien jaar geleden en organiseert door middel van een zestiental werkgroepen cursussen voor volwassenen op verschillende gebieden. Eveneens coördineert Welzijnswerk vrijwilligerswerk (Servicepunt vrijwilligers) en biedt hulp en advies aan mantelzorgers. Verschillende dorpen hebben zich verenigd in het Dorpenoverleg. Het is de taak van Welzijnswerk Midden-Drenthe om de leefbaarheid van de dorpen te ondersteunen. Ook hierin heeft Welzijnswerk dus een adviserende en helpende rol. Tot slot biedt Welzijnswerk individuele en onafhankelijke cliëntondersteuning. Dit wordt gedaan door cliëntadviseurs. Kortom, Welzijnswerk Midden-Drenthe vervult een spilfunctie in het preventieve veld van en in de toegang tot de Wmo.

2.2 Gemeentelijke toegang tot de Wmo – huidige stand van zaken

In de gemeente Midden-Drenthe is de toegang voor jeugd gescheiden van de toegang voor volwassenen. In 2013 is als pilot een Jeugdteam Smilde opgericht. Vanaf 2015 kent ieder kerndorp een eigen jeugdteam dat zich bezighoudt met jeugd tot 23 jaar. De opzet is om zoveel mogelijk preventief te werken en de tweedelijns zo lang mogelijk buiten de deur te houden. Hiertoe zijn alle teamleden opgeleid in POD (Positief Opvoeden Drenthe). Ook meer complexe ondersteuningsvragen voor deze leeftijdscategorie komen binnen bij het jeugdteam. Voor de complexere ondersteuningsvragen van 18 tot 23 heeft echter het Wmo-arrangemententeam de beschikkingsbevoegdheid (hierover in hoofdstuk 4 meer). De drie teams hebben een coördinator en een projectleider.

Burgers kunnen met vragen op het gebied van de Wmo terecht bij verschillende loketten: de loketten Zorg & Dienstverlening van Welzijnswerk Midden-Drenthe en bij het gemeentelijke Wmo-loket. Hier kunnen burgers direct zelf heen bellen of naar toe gaan.

Zoals hierboven geschetst fungeren sommige teams niet zozeer als toegang tot de Wmo als wel als preventie hiervan. Zo zouden ook de kernteams in de drie kerndorpen, onder regie van de gemeente, bestempeld kunnen worden. Deze teams werken gebiedsgericht met als doel om de leefbaarheid in wijken en dorpen te vergroten. Deze teams zijn een samenwerkingsovereenkomst tussen de gemeente Midden-Drenthe, Welzijnswerk Midden-Drenthe, Stichting Noordermaat, Politie Drenthe en Woningcorporaties Actium en Woonservice (middendrenthe.nl).

In 2014 startte de gemeente een traject dat Welwozo werd genoemd. Hieraan nemen behalve de gemeente, Welzijnswerk, Woningbouwvereniging Actium en Woningcorporatie Woonservice ook zorgpartners deel zoals Icare, GGZ Drenthe,

Promenscare.¹ De bedoeling is ook hier om burgers zo lang mogelijk zonder duurdere professionele hulp zelfredzaam te laten zijn. Het idee is dat de wijkverpleegkundige hierin een centrale rol krijgt binnen het eventueel op te richten sociale team.

Bij de start van het Wmo-praktijk onderzoek was er dus op het gebied van de organisatie van de brede- en de jeugd toegang al zeer veel gaande. Niet verwonderlijk daar de datum voor de drie transitie eerst in januari 2014 lag (deze is later verschoven naar januari 2015).

De toegang tot de Wmo is in de gemeente Midden-Drenthe met behulp van Welzijnswerk Midden-Drenthe stevig georganiseerd. Dat wil zeggen: burgers met ondersteuningsvragen kunnen op verschillende plaatsen terecht. Voor individuele vragen kunnen zij naar de Loketten voor Zorg & Dienstverlening, het gemeentelijk Wmo-loket, de dorpenteams, de CJG-(jeugd)teams of bij websites van de gemeente en Welzijnswerk. Voor vragen op wijk- of dorpsniveau zijn er het Dorpenoverleg, de dorpenteams van Welzijnswerk Midden-Drenthe. Hierbij is duidelijk de opzet dat deze teams en overleggen niet alleen wachten tot de burger met een vraag komt, maar is eveneens de opdracht om burgers met vragen 'te vinden'.

Duidelijk is geworden dat Welzijnswerk MD en de gemeente elkaar nodig hebben. De gemeente is de financier van WMD, maar WMD kan tevens veel betekenen in wat de gemeente 'het voorliggende veld' noemt. In tegenstelling tot veel welzijnsorganisaties is de positie van WMD sterk verankerd in de gemeente (vgl. De Waal, 2014, p. 311). Opvallend in dit verband is ook dat de wethouder benoemt dat de sociale structuur, mede door de 'sterke welzijnsboom', zo 'schitterend' is geregeld, dat hij zich afvraagt of er nog wel wat te bezuinigen valt: 'Misschien hebben wij die slag in deze gemeente al gemaakt, dat weet ik niet, ik sluit het niet uit.' Precies omdat de effecten van welzijnswerk moeilijk meetbaar zijn, immers juist die interventies in het preventieve en voorliggende domein, zou de directeur van Welzijnswerk hierop graag wetenschappelijk onderzoek willen.

Terwijl het Welwozo traject in 2014 in gang gezet werd, kreeg de organisatie van de toegang tot de Wmo voor speciale doelgroepen langzaam invulling. Het hier gepresenteerde onderzoek is gericht op de inrichting van dat onderdeel van de toegang: de toegang tot maatwerkvoorzieningen (vgl. Gemeente Midden-Drenthe 2014).

¹ Alle partners hierin: Actium, Bezinn, 't Derkhoe, Gemeente MD, GGZ Drenthe, Icare, Interzorg, Promenscare, Welzijnswerk MD, Woonservice, Zorggroep Drenthe.

3. Onderzoeksmethoden

Voor het onderzoek naar de vormgeving van de transitie van de AWBZ, middels Het Gesprek, in de gemeente Midden-Drenthe, zijn verschillende methoden gehanteerd: observaties, gesprekken en een documentanalyse. Hieronder worden deze methoden nader beschreven.

3.1 Observaties

Er zijn verschillende soorten observaties (De Bil, 2011): gestructureerde en ongestructureerde bijvoorbeeld. Bij het eerste soort maakt de onderzoeker gebruik van een observatielijst, bij de tweede laat de onderzoeker zich weliswaar leiden door onderzoeksvragen, maar wordt er zonder lijst gewerkt. Daarnaast kan de onderzoeker zich bij het observeren verschillende rollen aanmeten: die van participierend observator en die van niet-participierend observator (de observator kijkt vanaf de zijlijn). Een onderzoeker stelt zich in beide rollen zo neutraal mogelijk op. Het ongestructureerde observeren is een manier om zo dicht mogelijk bij het perspectief van de geobserveerde te komen als ook een manier om juist onderlinge relaties te bestuderen (reacties op elkaar) en onuitgesproken opvattingen te achterhalen (vgl. Kuik 2013). Bij de volgende gebeurtenissen is er geobserveerd met behulp van ongestructureerde observaties in wisselende rollen:

1. Een *kick off* bijeenkomst 'Kantelen in Midden Drenthe' georganiseerd door Stamm (30 september 2013). Aanwezig waren: Wmo-consulenten en andere gemeente-ambtenaren die zich met de Wmo bezighouden, Wmo-raadsleden, welzijnswerkers, MEE-consulenten, OGGZ-werkers, maatschappelijk werkers, Promens Care medewerkers. DAAT-medewerkers, wijkverpleegkundigen en wijkagenten.
2. Zes dagdelen (twee keer drie dagdelen met verschillende groepen) van de Training Het Gesprek, gegeven door de Hanzehogeschool (oktober/november 2013). Hieraan namen behalve de Wmo-raadsleden en wijkagenten bovengenoemde deelnemers deel.
3. Casuïstiekbesprekingen (12 in totaal in november, december 2013 en januari 2014) met deelnemers van de training Het Gesprek.
4. Twee ochtenden oefengesprekken met cliënten uit de cliëntenraad van de GGZ Emmen (maart 2014). Hieraan namen de leden van de arrangemententeams deel: Wmo-consulenten, MEE-consulenten en cliëntadviseurs van Welzijnswerk Midden-Drenthe.
5. Informatiebijeenkomst voor leden van in te stellen arrangemententeams (10 februari 2014).
6. Bijeenkomst voor arrangemententeams 19 mei 2014. Start voor begin van teams.
7. Intervisiebijeenkomsten met leden van de arrangemententeams per team drie keer (april 2014 tot en met december 2014).

8. Informatiebijeenkomst voor arrangemententeams op 27 november 2014.

Van alle observaties is er een verslag gemaakt. Van de intervisiebijeenkomsten met de arrangemententeams is één verslag gemaakt wat ter goedkeuring aan alle leden is voorgelegd.

3.2 Gesprekken en interviews

Hieronder volgt een opsomming van alle gesprekken die gevoerd zijn. Deze opsomming is niet uitputtend, omdat er ook veel gesprekken ‘in de wandelgangen’ hebben plaatsgevonden: vlak na of voor bijeenkomsten en in de pauzes ervan. Hiervan zijn aantekeningen gemaakt.

1. De zes wekelijkse gesprekken met de senior beleidsmedewerker J. ten Hove van de gemeente en de beleidsadviseur J. Schonewille van Welzijnswerk gaven inzicht in de opvattingen van de gemeente en van Welzijnswerk. Hiervan zijn verslagen en notulen gemaakt.
2. In oktober 2013 is er met een opbouwwerker gesproken en met een locatiehoofd Welzijnswerk Midden Drenthe van een van de drie kerndorpen. Van deze gesprekken zijn aantekeningen gemaakt.
3. In de evaluatiefase van het onderzoek zijn de volgende mensen geïnterviewd, gebaseerd op een *topic lijst*. Om redenen van privacy worden, waar mogelijk, geen namen genoemd. Waar mogelijk, daar sommigen vanuit hun functie meteen herleidbaar zijn:
 - Interview gehouden met mevrouw J. ten Hove, senior beleidsmedewerker, Gemeente Midden-Drenthe, tevens optredend als partner in de Wmo-Werkplaats Noord.
 - Interview met mevrouw J. Schonewille, beleidsadviseur Welzijnswerk, tevens partner in de Wmo-Werkplaats Noord.
 - Alle niet Wmo-consulenten: 7 medewerkers van Welzijnswerk Midden Drenthe en 3 consulenten van MEE-Drenthe, allen werkzaam in een arrangemententeam.
 - Het hoofd van Samenlevingszaken, gemeente Midden-Drenthe, de heer J. Homan.
 - De wethouder, onder andere verantwoordelijk voor de AWBZ transitie, de heer E. Dolfing.
 - Een van de locatiehoofden van Welzijnswerk Midden Drenthe.
 - De directeur Welzijnswerk Midden Drenthe (aantreding als directeur op 1 februari 2015), mevrouw A. Bakelaar.
 - De leden van één van de drie dorpentteams (groepsinterview met 6 medewerkers).
 - De coördinator de heer R. Duiven en projectleider mevrouw L. Adema van de CJG-jeugdteams (groepsinterview).

- Twee leden van de Wmo-raad Midden-Drenthe (groepsinterview)
- Een telefonisch gesprek met mevrouw A. Makkinga, adviseur Aandacht voor Iedereen.
- Een telefonisch gesprek met mevrouw S. Konijnendijk, projectleider VNG.
- De coördinator van de arrangemententeams, mevrouw M. Koops.

Zoals duidelijk wordt uit bovenstaande ontbreken de interviews met de Wmo-consulenten evenals met degene die verantwoordelijk is voor de uitvoering van de Wmo. Na een aantal pogingen van mijn kant om de Wmo-consulenten te spreken te krijgen, werd mij zowel door henzelf als door hun leidinggevende te kennen gegeven dat de werkdruk van de consulenten te hoog was om tijd vrij te maken voor een interview. Uiteindelijk kon er toch een gesprek plaatsvinden met de coördinator van de arrangemententeams. Toen de fase van analyse en rapportage al op gang was, kwam er bericht dat de Wmo-consulenten tijd konden vrijmaken voor interviews. Helaas was dat voor deze rapportage te laat.

Bijna alle interviews in de evaluatiefase zijn met een audiorecorder opgenomen en getranscribeerd, waar dat niet het geval was is een uitgebreid verslag gemaakt. De transcripten of verslagen zijn grotendeels voorgelegd aan de geïnterviewden ter verificatie en ter aanvulling (*informed consent*), niet iedereen koos ervoor het transcript te ontvangen. De analyses zijn uitgevoerd op basis van de, goedgekeurde en aangevulde, transcripten en verslagen.

Via e-mail is tot slot de Gespreksvoerders gevraagd om de competentiemeter Het Gesprek in te vullen (Boss e.a., 2015).

Hieronder volgt een tabel van de *topics* die zijn onderverdeeld in *hoofdttopics* en *subtopics* (tabel 2). Zoals dat gaat middels *grounded theory* zijn er gaandeweg de interviews *topics* toegevoegd (Corbin & Strauss, 2015; Glaser & Strauss 1967). Niet alle informatie kon echter in het resultatenhoofdstuk verwerkt worden, om die reden staan hieronder de *topics* die in het resultatenhoofdstuk aan bod zullen komen.

hoofdttopics	subtopics
Organisatie van de toegang	-Trainingen en casuïstiekbijeenkomsten -gemeentelijke informatie -Arrangemententeams (samenstelling, werkwijze) -ontwikkelde formulieren -werkwijzen
Kanteling	-proces -(interprofessionele) samenwerking
Competenties	-Wmo competenties -te ontwikkelen competenties

Tabel 1: *hoofdttopics* en *subtopics*

In het onderzoek ontbreken gesprekken met burgers die een Gesprek met een van de arrangemententeamleden hebben gevoerd. Hiertoe is opzettelijk gekozen daar onder de burgers zelf al onrust genoeg was over Het Gesprek en de gespreksvoerders hen te

kwetsbaar achten. Wel is er een vragenlijst ontwikkeld (zie Bijlage 1) die naar elk Gesprek meegenomen zou worden en die eveneens digitaal bereikbaar was voor de cliënten. Helaas is deze route om hun indruk van het Gesprek en het contact met de Gespreksvoerder te peilen niet van de grond gekomen. Volgens het hoofd Samenlevingszaken was de werkdruk voor de arrangemententeams te hoog om hieraan aandacht te besteden.

3.3 Document-analyse

In oktober 2013 stuurde Yvonne de Weerd, medewerker van Stamm, een document waarin zij de antwoorden van deelnemers aan de Aftrapbijeenkoms “Kantelen in Midden Drenthe’ op een drietal vragen op een rijtje had gezet. Dit document wordt in het volgende hoofdstuk gebruikt.

Van juni 2014-december 2014 zijn de arrangemententeams alvast Gesprekken gaan voeren met cliënten. Deze cliënten waren zorgvuldig benaderd door medewerkers van Icare en Promens Care en ontvingen van de gemeente een brief waarin uitleg stond en om hun medewerking gevraagd werd. Van al deze Gesprekken zijn Gespreksverslagen gemaakt (op basis van een Gespreksverslagformulier dat samen met de medewerkers van de arrangemententeams is ontworpen). Deze formulieren zijn vervolgens in het systeem van de gemeente ingevoerd. De geanonimiseerde gegevens zijn in een *Excellsheet* aan mij opgestuurd. Deze gegevens van de eerste 50 Gesprekken zijn geanalyseerd (zie bijlage 2 voor de tabellen hierbij, zie paragraaf 4.4 voor analyse).

In samenwerking met Movisie en de Hogeschool Utrecht heeft de Hanzehogeschool een competentiemeter voor Gespreksvoerders ontwikkeld (Boss e.a. 2015). Deze is naar alle arrangemententeamleden opgestuurd. Zeven leden hebben de meter ingevuld en teruggestuurd.

Tot slot is er vanzelfsprekend gebruik gemaakt van gemeentelijke nota’s en notities.

3.4 Analyse

Zoals dat gaat bij triangulatie vormen de verschillende onderzoeksmethoden interpretaties voor elkaars gegevens aan. Dat wil zeggen dat de analyse van observatiegegevens gesterkt worden door gegevens uit gesprekken en interviews en ondersteund worden door literatuur. De interviews zijn door middel van *open coding* (Corbin & Strauss, 2015) geanalyseerd: dat wil zeggen dat per *topic* alle antwoorden onder elkaar zijn gezet en zijn vergeleken. Aangezien het een kwalitatief onderzoek betreft, zijn de geanalyseerde data in een lopend verhaal verwerkt in het Resultatenhoofdstuk.

4. Resultaten

Daar het onderzoek zich over twee jaar heeft afgespeeld, volgt paragraaf 4.1 van dit hoofdstuk zo chronologisch mogelijk de totstandkoming van de toegang voor 'speciale doelgroepen'. Behalve de data die hiertoe 'in het veld' verzameld zijn (gesprekken met partners, met professionals, aantekeningen, observaties), wordt hierbij tevens gebruik gemaakt van ondersteunende literatuur. Paragraaf 4.1 beschrijft de fase die vooraf ging aan het instellen van de zogenoemde 'arrangemententeams'. Paragraaf 4.2 behandelt de totstandkoming van de arrangemententeams, de taakverdeling daarbinnen en discussie hierover, presenteert een analyse van de intervisiebijeenkomsten en behandelt de informatiestroom en de competenties. In paragraaf 4.3 wordt nader ingegaan op 'De Kanteling' en het interprofessioneel of T-shaped werken. Tot slot komt in paragraaf 4.4 kort het ontbreken van burgerperspectieven aan bod.

Daar paragraaf 4.1 zo veel mogelijk de chronologie aanhoudt van de gebeurtenissen die hebben geleid tot de huidige toegang, volgt hieronder in tabel 3 een tijdlijn. Hierin zijn verschillende bijeenkomsten en gebeurtenissen opgenomen:

September 2013	Aftrap 'Kantelen in Midden-Drenthe;
Oktober-december 2013	Training Het Gesprek
December 2013 -maart 2014	3 Casuïstiekbijeenkomsten met deelnemers van de trainingen
Januari 2014	Tussentijds onderzoeksverslag
Februari 2014	Start Arrangemententeams
Maart 2014	Oefengesprekken met GGZ Emmen
April –december 2014	Intervisiebijeenkomsten met leden arrangemententeams
Mei 2014	Start cliëntgesprekken
November 2014	Presentatie 9 vormen van ondersteuning
December 2014	Verslag intervisie Verslag documentanalyse cliëntgesprekken
Januari 2015-juni 2015	Interviews met betrokkenen: terugkijken op de organisatie van de toegang

Tabel 2: tijdlijn toegang Wmo

4.1 De weg naar de toegang

De voorbereidingen van wat toen nog het Keukentafelgesprek werd genoemd (onderdeel van de transitie van de AWBZ naar de Wmo) zijn door de gemeente Midden-Drenthe reeds in 2013 gestart. De gemeente heeft ervoor gekozen hierin samen met Welzijnswerk Midden-Drenthe op te trekken.

Vanaf het begin was duidelijk dat het uitgangspunt van de gemeente en van Welzijnswerk licht verschilde: waar de gemeente de Wmo-consulenten een duidelijke functie wilde geven in de toegang van de Wmo en daarbij de Wmo-consulenten eveneens als Gespreksvoerders wilde opvoeren, zag Welzijnswerk een duidelijke functieverdeling voor zich. Vanaf het begin heeft Welzijnswerk ervoor gepleit om hun cliëntadviseurs de Gesprekken te laten doen en de Wmo-consulenten de beschikkingen te laten maken. Immers, op basis van elk Gesprek (of van elke Gesprekkenreeks) moet een beschikking komen van de gemaakte afspraken omtrent ondersteuning. De reden die Welzijnswerk Midden Drenthe aanvoerde was dat cliëntadviseurs hun onafhankelijke positie ten opzichte van de burger moesten kunnen behouden. Deze onafhankelijke positie zou volgens Welzijnswerk in het geding komen wanneer de cliëntadviseurs ook beschikkingen zouden moeten maken en dus een ‘beslisfunctie’ zouden krijgen. Voor de gemeente had de overweging om Wmo-consulenten ook als Gespreksvoerders te laten starten twee redenen. Ten eerste kon de gemeente op die manier sturing houden op de toegang. Ten tweede lag er voor de gemeente ook aan ten grondslag dat de transities een omslag in werken en denken betekenden en zij graag zou zien dat de Wmo-consulenten ook zouden ‘kantelen’ door middel van interdisciplinaire samenwerking met welzijnswerkers (vgl. Gemeente Midden-Drenthe, 2012).

In 2012 verscheen het Wmo-beleidsplan 2012-2016 *Midden-Drenthe: Sociaal en evenwichtig* waarin de eerste aanzetten tot beleid op het gebied van de decentralisaties zijn beschreven (Gemeente Midden-Drenthe 2012). Uiteindelijk verscheen in 2014 de Kadernota Wmo 2015 (Gemeente Midden-Drenthe 2014). Deze kadernota is een aanvulling op het beleidsplan en een verdere invulling van eerdere nota’s en notities (vgl. Gemeente Midden-Drenthe 2013a, 2013b, 2014). In deze kadernota wordt een ‘zachte landing’ bepleit voor de AWBZ-transitie. Daarmee wordt bedoeld dat zowel burgers een overgangsrecht hebben (bestaande cliënten met een CIZ-indicatie), als dat de gemeente samen met betrokkenen de tijd neemt voor de transitie, men pleit ervoor ‘niet alles in een keer [te] willen veranderen’ (Gemeente Midden-Drenthe, 2014). De directeur van Welzijnswerk zegt hierover (interview 13 mei 2015): ‘Ik vind de strategie buitengewoon helder, dat heb ik nog niet eerder zo in gemeentes gezien; dat ze zeggen: 2015 gebruiken we om te leren, wat gepaard gaat met vallen en opstaan met elkaar; 2016 gaan we inrichten, waarbij we de kracht van de inwoners gebruiken. We gaan niet lopen opleggen maar we doen het echt samen. Dat voel ik ook: we zijn er ook heel nadrukkelijk bij betrokken. In 2017 zijn we er klaar voor.’

In eerste instantie was het voor de gemeente van belang om de toegang zo te organiseren, dat er een breed draagvlak voor was. Ten tweede vond de gemeente het belangrijk om ‘de kanteling’ een proces van zoveel mogelijk betrokkenen te laten zijn. Daarom werd er in september 2013 gestart met een grote bijeenkomst ‘Kantelen in Midden-Drenthe’, gevolgd door een training Het Gesprek.

4.1.1 Aftrap: Kantelen in Midden-Drenthe

Op 30 september 2013 kwamen er ongeveer vijftig genodigden bijeen in het zalencentrum Wilhelmina in Beilen. Hoewel de gemeente nog niet helemaal voor ogen had wie de Gespreksvoerders precies zouden gaan worden, nodigde de gemeente behalve de eigen consultants, Wmo-raadsleden en medewerkers van Welzijnswerk, ook MEE-consultanten, OGGZ-werkers, maatschappelijk werkers, Promenscare-medewerkers, DAAT-medewerkers, wijkverpleegkundigen en wijkagenten uit om deel te nemen aan een startbijeenkomst. Stamm organiseerde deze middag die 'Kantelen in Midden-Drenthe' heette.

Stamm resumeerde de algemene uitgangspunten van de transities (eigen kracht, geen bureaucratie, zuinig op wat we hebben, toegankelijk, woonomgeving, maatwerk, cultuur, samenwerking, noodzaak, bestuurlijke verantwoordelijkheid en financiën) en vertelde over verschillende soorten sociale teams en de consequenties hiervan voor samenwerking (Stamm Powerpoint, 2013). Daarna schetste de gemeente de 'route van de burger'. Hierin is de burger met een vraag het uitgangspunt. Een eerste contact van de burger met een van de loketten (loket voor Zorg & Dienstverlening of het gemeentelijk Wmo-loket) wordt vaak vooraf gegaan door contact met iemand van WMD, met een huisarts, een schoolmaatschappelijk werker etc.. Het Gesprek is dus niet altijd het eerste contact. In 'de route van de burger' is hiermee rekening gehouden. De 'route' van de inwoner verloopt volgens de gemeente als volgt: In de 'Voorfase' ontstaat de vraag. De burger wordt of doorverwezen of vindt zelf zijn/haar weg naar een loket. Vervolgens wordt in de fase van 'Signalering', de vraag gelabeld. Dan wordt in 'Het Gesprek' de vraag verhelderd en ondersteuning verkend. Vervolgens vindt de fase van 'Toetsing' plaats, waarin afspraken over ondersteuning gemaakt worden. Tot slot is er de fase van 'Ondersteuning', waarbij het organiseren, het volgen en het evalueren van de ondersteuning plaatsvindt. Ook presenteerde de gemeente het plan om te gaan werken met 'arrangemententeams', al was nog niet duidelijk wie hierin zouden komen.

De voornaamste vragen naar aanleiding hiervan gingen over wie de Gespreksvoerders zouden worden en wanneer alles van start zou gaan. De gemeente benadrukte dat de regie van de burger centraal staat, hoe de toekomst er verder ook uit komt te zien.

Yvonne de Weerd van Stamm stuurde op 14 oktober een document met de antwoorden van deelnemers op drie vragen, die zij aan het eind van de bijeenkomst de deelnemers vroeg te beantwoorden op kaartjes: 'Wat doe je al? [in het kader van de Kanteling, sk]', 'Waar wil je afscheid van nemen? [in het kader van de Kanteling, sk]' en 'Wat heb je nodig? [in het kader van de Kanteling, sk]'. Hieronder zijn de antwoorden op deze drie vragen gegroepeerd in een paar meest voorkomende categorieën. Er waren ongeveer 50 deelnemers, op elke vraag kon meer dan één antwoord gegeven worden.

Wat doe je al

1. Inzetten netwerk en eigen kracht.
13 mensen zeggen al een netwerk in te zetten, 11 eigen kracht.
2. Vraagverheldering.
20 mensen zeggen al bezig te zijn met vraagverheldering door goed door te vragen, de burger centraal te zetten, te signaleren, samen te werken, vraaggericht te zijn.

Waar wil je afscheid van nemen

1. Bureaucratie.
20 mensen zeggen af te willen van de bureaucratie. Hier worden verschillende dingen onder verstaan: de hoeveelheid rapportages, onnodige protocollen, te veel regels, het langs elkaar heen werken van verschillend schijven, en ook betutteling (voor de burger denken, denken in recht hebben op een voorziening). Hier doelt men ook op inefficiëntie.
2. Te veel organisaties.
9 mensen noemen dat er te veel organisaties of hulpverleners zijn; dat er te veel kapiteins op het schip zijn. Zij lijken hiermee te bedoelen dat de zorg daardoor niet efficiënt is. Ook wordt genoemd dat organisaties te veel aan zichzelf denken.
3. Aandragen oplossingen.
9 mensen noemen dat ze het oplossingen aandragen voor de burger willen loslaten.

Wat heb je nodig:

1. Duidelijkheid.
23 mensen vragen om duidelijkheid vanuit de gemeente ten aanzien van het kader, beleid, financiën. Een iemand formuleert het zo: 'structuur die ruimte voor creativiteit biedt'.
2. Samenwerking.
10 mensen vragen om bepaalde vormen van samenwerking, om tijd om elkaar beter te leren kennen, meelopen met elkaar, om eenduidigheid van richting ('Alle neuzen dezelfde kant op') en kortere lijnen.
3. Deskundigheid.
21 mensen zeggen deskundigheid nodig te hebben: zij willen zich juist specialiseren, of tijd en ruimte krijgen in hun baan om samen te werken, overleggen te voeren; ze willen meer kennis uitwisselen en informatie over verschillende doelgroepen, of gespreksvaardigheden. Sommigen zeggen intervisie nodig te hebben of een training.

Opvallend op deze middag was dat alle aanwezigen, ondanks hun zorgen omtrent met name het welzijn van hun cliënten, ten volle bereid zijn om met elkaar de omwentelingen in en aan te gaan: in de pauzes werd er veel met elkaar gepraat en zag de onderzoeker dat er veel kaartjes uitgewisseld werden. Ook tijdens een oefening waarbij iedereen in een piramide moest gaan staan, begon iedereen met elkaar kennis te maken.

Eveneens opvallend was dat de genodigden de basisgedachtes van ‘de Kanteling’ –burgers meer in eigen kracht zetten etc. wel duidelijk op het vizier hadden, maar hierbij ook duidelijk aangaven dat zij hiertoe ruimte voor uitwisseling met elkaar nodig hebben. Overigens is het hier interessant om te vermelden dat meer dan de helft van de professionals (4 van de 7) in 2015 (dus 2,5 jaar na de aftrap) bij het invullen van de competentiemeter aangeeft nog niet voldoende af te stemmen op de eigen kracht van de burger en deze nog niet voldoende te versterken. Eveneens geven vier aan de burger nog onvoldoende te stimuleren hun sociale netwerk te benutten. Hierop wordt verderop in de hoofdstuk nader ingegaan.

Hoewel de onderzoeker positieve geluiden opving over de ruimte die de gemeente bood om mee te denken (bij Training 1), is het opvallend dat er 23 keer om duidelijkheid van de gemeente gevraagd werd. Ook bij de uitleg van de gemeente over ‘de route van de burger’ stelde het publiek vragen ter verduidelijking als ‘wanneer beginnen we?’, ‘Moet er een officieel besluit komen of moeten we nu gaan?’, ‘Is al duidelijk wie er in sociale teams komen?’ en: ‘Komt er voorlichting?’

4.1.2 Trainingen

De training Het Gesprek (ontwikkeld en gegeven door de Hanzehogeschool Groningen) was een vervolg op de ‘kantelingsbijeenkomst’ en startte met drie dagdelen per groep in oktober 2013. De opzet van de gemeente was om, door zo breed mogelijk uit te nodigen voor de training, behalve te trainen ook draagvlak te creëren voor de ontwikkeling van de toegang. Daarnaast zag de gemeente de training als een goede manier om medewerkers van verschillende organisaties met elkaar in contact te brengen.

Uit de interviews met de leden van de arrangemententeams (dat wil zeggen de medewerkers van Welzijnswerk Midden Drenthe en van MEE-Drenthe) blijkt met name waardering voor deze laatste twee redenen. Voor de MEE-consulenten had de focus van de trainingsmiddag op mensen met een licht verstandelijke beperking geen meerwaarde, aangezien zij met deze mensen werken en al jarenlange ervaring hebben. Voor zowel de MEE-consulenten als Welzijnswerkers gold dat het trainen van gespreksvaardigheden voor hen geen meerwaarde had. Wel benoemen zij allemaal dat de trainingen bijdroegen aan het gevoel ‘samen op weg’ te zijn, zoals één van hen zegt. Volgens de beleidsadviseur van Welzijnswerk Midden-Drenthe leverden de trainingen (en de casuïstiekbesprekingen of interviews in het kielzog daarvan) weinig op en kostten ze te veel tijd. Uit de evaluatie die de afdeling Professionals & Bedrijven van de Hanzehogeschool anoniem uitvoerde onder de deelnemers van de trainingen geeft 60% van de respondenten een 8 en 40% een 7 als rapportcijfer voor de trainingen (zie Bijlage 3). Van de 30 deelnemers hebben 16 mensen de enquête ingevuld. Zowel in de opmerkingen bij deze evaluatie als uit de interviews blijkt dat de onduidelijkheid over de kaders en de nog te ontwikkelen werkwijze met betrekking tot de AWBZ-transitie mensen in de weg zat. Het proces naar het ontstaan van de arrangemententeams toe wordt door iedereen als ‘lang onduidelijk’ en ‘traag’ bevonden. De senior beleidsambtenaar beaamt de moeizaamheid van het proces en

wijdt dit onder andere aan de verschillen in opvatting tussen de gemeente en Welzijnswerk.

Tegelijkertijd is er onder de medewerkers (Welzijnswerk en MEE) van de arrangemententeams waardering voor het feit dat de gemeente vanaf het begin heeft getracht iedereen te betrekken: 'Dan zie ik wel dat Drenthe toch wel heeft geprobeerd om voorwerk te doen', zoals één van hen het zegt. Ook de geïnterviewde twee leden van de Wmo-raad benoemen expliciet dat de goede wil er bij wethouder, college en ambtenaren is om de transities voor burgers zo goed mogelijk te laten verlopen. Overigens is deze wil vastgelegd in het Coalitie akkoord Midden-Drenthe 2014-2018 (PvdA, CDA, Christen Unie Midden-Drenthe en Groenlinks) en vastgesteld in de Kadernota WMO 2015 (Gemeente Midden-Drenthe 2014).

4.1.3 Casuïstiekbijeenkomsten

Na de trainingen zijn de deelnemers over vier 'intervisiegroepen' verdeeld, die meer het karakter van casuïstiekbijeenkomsten moesten krijgen. Hierbij is zoveel mogelijk gelet op een heterogene samenstelling van de deelnemers, zodat zij vanuit verschillende invalshoeken naar een casus zouden kunnen kijken en gaandeweg konden oefenen met interprofessioneel werken. Bij de eerste bijeenkomsten op 16 november 2013 waren de groepen vrijwel voltallig en koos elke groep een zelf ingebrachte casus om uit te spelen. Waar tijdens de trainingen vooral professionals met veel gesprekservaring naar voren kwamen om een casus met acteur uit te spelen, traden hier vaker professionals naar voren die minder ervaring hiermee hadden. Geconstateerd werd dat de overgang in het Gesprek van de verkennende fase naar die van het samen met de burger zoeken naar oplossingen voor iedereen moeilijk was. Alle deelnemers gaven aan hierin nog zoekend te zijn.

De tweede serie casuïstiekbijeenkomsten vond plaats op 16 december 2013. De opkomst was gering. De vragen die de deelnemers die wel aanwezig waren stelden, geven antwoord op de vraag waarom er zoveel mensen afwezig waren: De mensen die er wel waren gaven allemaal aan behoefte te hebben aan een kader en een besluit vanuit de gemeente over de volgende zaken:

1. Wie gaan de gesprekken doen?
2. Hoeveel ruimte komt er om die gesprekken op eigen manier in te vullen, en hoeveel tijd mag erin gaan zitten?
3. Wie zitten er in het team van gespreksvoerders? En wie zitten er direct in de schil omheen? Hoe wordt die schil eromheen ingezet/onderdeel van vergaderingen of overleggen en wanneer betrokken op welke manier?

Het lijkt aannemelijk dat behalve werkgerelateerde drukte (waarover de deelnemers in hun afzeggingen spraken) ook de onzekerheid over deelname aan de nog op te richten arrangemententeams de opkomst bij de bijeenkomsten laag maakte. De aanwezigen uitten hun zorgen omtrent toekomstige omgang met en gemeentelijke visie op zorgmijders, *multiproblem* gezinnen en de indruk onder de aanwezigen dat Midden-Drenthe een zeer grote groep burgers kent die heel lang wachten met ondersteuning aanvragen. Tevens waren er vragen omtrent het vorm geven aan

professionele ruimte (baken 8 van WNS, zie invoeringwmo.nl) hoe en door wie mogen ideeën voor collectieve voorzieningen worden geïnitieerd? Hoeveel Gesprekken mogen er gevoerd worden? Is sociale netwerkversterking onderdeel van Het Gesprek of wordt dat een maatwerkvoorziening?

De derde reeks casuïstiekbesprekingen vonden plaats op 13 en 20 januari 2014. Daar de opkomst laag was zijn deze rondes gebruikt om de huidige stand van zaken met betrekking tot de toegang te evalueren. De door de gemeente geschilderde 'route van de burger' werd als een goed begin gezien, maar de behoefte aan duidelijke uitspraken van de gemeente over de samenstelling van de teams en het schetsen van de stip aan de horizon werden als voorwaarden gezien om aan het werk te kunnen. Alle vragen voor de gemeente zijn in een tussentijds onderzoeksverslag (Kuik, 20 januari 2014) bij de gesprekspartners van de Wmo-werkplaats neergelegd (bij de gemeente MD en WMD).

4.2 Arrangemententeams

In februari 2014 had de gemeente helder dat er in elk kerndorp een arrangemententeam verantwoordelijk zou worden voor de toegang tot de Wmo voor complexe ondersteuningsvragen die maatwerkvoorzieningen zouden vereisen. Ook werd toen duidelijk dat de teams zouden bestaan uit Wmo-consulenten, medewerkers van Welzijnswerk en per team 1 MEE-consulent (Vgl. Gemeente Midden-Drenthe, 2014). De GGZ-expertise ontbreekt in de teams. Hoewel meermaals gevraagd naar de reden hiervan, bleef het antwoord hierop wat ontwijkend. Zo zou er al een OGGZ overleg zijn, waardoor Wmo-consulenten korte lijnen hebben. En zo zouden MEE-consulenten genoeg expertise in huis hebben. In de interviews zeiden zowel Welzijnswerkers als MEE-consulenten dat zij op het GGZ gebied nog wel meer expertise zouden willen opbouwen. Desondanks stelt zowel de gemeente als Welzijnswerk Midden-Drenthe tevreden te zijn over de samenstelling van de teams. Het hoofd Samenlevingszaken stelt dat hij tevreden is dat de teams klein zijn gehouden (interview, 1 april 2015). Een zelfde geluid laat de directeur van Welzijnswerk horen (interview 13 mei 2015): 'Want dat is wel de kracht van Midden-Drenthe doordat het zo georganiseerd is, dus de jeugdteams en arrangemententeams, bewust kleine teams dus geen gedachten van sociale teams met wachtlijsten; dat is juist de kracht om het wel lokaal te organiseren, zo kleinschalig en beperkt met de experts'.

De geïnterviewde medewerkers Welzijnswerk zeggen allen dat zij tevreden zijn over de deelname van MEE-Drenthe en andersom stellen de MEE-consulenten tevreden te zijn over de Welzijnswerkers. De onderlinge samenwerking verloopt goed en met name welzijnswerkers benoemen dat zij veel leren van de expertise van MEE-consulenten op het gebied van Sociale Netwerkversterking. Ook benoemt een aantal van deze medewerkers dat zij eveneens veel opsteken van de Wmo-consulenten. Omdat er korte lijntjes zijn maken zij veel gebruik van de expertise van de consulenten.

Vanaf het begin heeft Welzijnswerk gepleit voor een coördinator op de teams, iemand die zowel de werkprocessen verheldert en gelijktrekt, als knopen doorhakt wanneer de teamleden er niet uit zouden komen. Uiteindelijk wordt deze in de zomer

van 2014 aangesteld, waarbij aangetekend dat zij zichzelf, gezien haar werkopdracht, meer als voorzitter van de teams ziet dan als coördinator.

Op 10 februari 2014 vond de aftrapbijeenkomst voor de teams plaats. De stemming op deze bijeenkomst was welwillend: per team gingen de leden met elkaar in gesprek over een aantal vragen met betrekking tot werkwijze en samenwerking.

In maart 2014 vonden in twee groepen 'oefengesprekken' plaats met leden van de cliëntenraad van de GGZ Emmen: de ene ochtend gingen de leden van de arrangemententeams in gesprek met mensen met een psychische beperking, de volgende ochtend met mensen met een verstandelijke beperking. De voorzitter van de cliëntenraad, de heer H. Holrust, had de cliënten voorbereid. De Welzijnswerkers en MEE-consulenten die hieraan hebben meegedaan zeggen in interviews hierop terugkijkend allen dat dit een nuttige ervaring was. De na afloop van de oefengesprekken bevroegde Wmo-consulenten deelden deze mening.

In mei 2014 organiseerde de gemeente nog een bijeenkomst van de arrangemententeams. Op deze bijeenkomst kregen zij te horen dat ze konden starten met de cliëntgesprekken. Deze cliënten waren via hun instelling door begeleiders gepolst of zij wilden deelnemen aan de eerste reeks Gesprekken. De organisaties was gevraagd cliënten aan te dragen die mogelijk hun CIZ-indicatie zouden verliezen. Cliënten werden door de Gespreksvoerders erop voorbereid dat pas tegen het eind van het jaar duidelijk zou worden of en wat er in hun situatie eventueel zou veranderen wanneer hun indicatie zou verlopen. Op deze manier konden de teamleden zich alvast voorbereiden op de verwachte reeks Gesprekken die in het kader van de transitie zouden moeten plaatsvinden. Ook konden zaken waar ze tegen aan liepen alvast in kaart gebracht worden.

De opdracht was in eerste instantie om elk Gesprek met twee leden uit het team te doen, om op die manier van elkaar te leren en gekanteld te leren werken. Al snel in het proces bleek dat praktische bezwaren deze werkwijze in de weg stonden: ten eerste nam het inplannen van afspraken met de cliënten bijzonder veel tijd in beslag. Het prikken van een datum en tijdstip waarop zowel cliënt als twee Gespreksvoerders konden was volgens de teamleden niet te doen. Ten tweede was de caseload van alle Gespreksvoerders dusdanig groot, dat zij een te grote werkdruk ervoeren. Hoewel iedereen de meerwaarde van het in tweetallen op Gesprek gaan inzag, werd deze werkwijze om bovenstaande redenen losgelaten.

Van elk Gesprek kwam een verslag, waarvoor het formulier gebruikt werd, dat in overleg tussen een aantal medewerkers van MEE-Drenthe en een tweetal Wmo-consulenten ontworpen was. Vervolgens werden deze ingevulde formulieren door de Wmo-consulenten in het gemeentelijk ict-systeem ingevoerd. Voor de Wmo-consulenten was dit veel werk: vanwege de privacy gevoeligheid van het systeem konden alleen Wmo-consulenten gegevens invoeren (en konden Welzijnswerkers en MEE-consulenten dus niet in het systeem). Ten tijde van dit schrijven wordt een nieuw systeem ontwikkeld waarin alle leden van de arrangemententeams gegevens kunnen invoeren.

Begin 2015, na het vaststellen van de kadernota (Gemeente Midden-Drenthe, 2014) komt de gemeente met een beschrijving van de werkwijze voor de arrangemententeams. Daarbij wordt bij een latere beschrijving van de werkwijze onderscheid gemaakt tussen de Gesprekken die gevoerd moeten worden in het kader van de herindicaties (naar schatting zo'n 400 Gesprekken) en Gesprekken die gevoerd

gaan worden met nieuwe aanmeldingen. De verwachting van het hoofd Samenlevingszaken, de heer J. Homan, is dat er per jaar niet meer dan 15 nieuwe aanmeldingen binnen zullen komen (Interview). Om die reden zullen de huidige drie arrangemententeams in 2016 waarschijnlijk teruggebracht worden tot één team.

Op de bijeenkomst voor arrangemententeamleden in november 2014, presenteert de gemeente de negen vormen van ondersteuning die in de Wmo-2015 geboden gaan worden (zie tabel 3). Ook wordt hier de zelfredzaamheidsmatrix uitgedeeld als houvast bij het opstellen van een ondersteuningsplan (www.zelfredzaamheidsmatrix.nl). De negen producten in tabel 3 zijn geïnspireerd op de zelfredzaamheidsmatrix.

Dagbesteding	Begeleiding	Logeren
Beperkt zelfredzaam	Beperkt zelfredzaam	Beperkt zelfredzaam
Niet zelfredzaam	Niet zelfredzaam	Niet zelfredzaam
Acute problematiek	Acute problematiek	Acute problematiek

Tabel 3: 9 vormen van ondersteuning

4.2.1 Arrangemententeams: taakverdeling en onafhankelijke cliëntondersteuning

Op de informatiebijeenkomst voor de arrangemententeams van 27 november 2014, brengt een van de Welzijnswerkers de onafhankelijkheid van de cliëntadviseurs in en krijgt hiervoor bijval van de andere Welzijnswerkers en MEE-consulenten. Er ontstaat een gesprek over een taakverdeling binnen de arrangemententeams, waarbij de Wmo-consulenten degenen zijn die de besluiten af zouden moeten geven en Welzijnswerkers en MEE-consulenten in de Gesprekken onafhankelijke adviseurs kunnen zijn.

Het recht op onafhankelijk cliëntadvies en dien ten gevolge voor gemeentes de plicht om hierop toe te zien, is in de Wmo 2015-tekst opgenomen in verschillende artikelen: 1.1.1, 2.1.4, 2.2.4 en 2.3.2 (www.invoeringwmo.nl). De Wmo-raad Midden-Drenthe vindt de onafhankelijkheid eveneens van groot belang en zegt er van alles aan te doen om hier goed zicht op te krijgen en te houden (interview 5 mei 2015). Waar de onafhankelijkheid volgens Welzijnswerkers en MEE-consulenten voldoende gewaarborgd is wanneer zij degenen zijn die de Gesprekken met burgers voeren (en de vraag breed verhelderen) en zij géén besluiten/beschikkingen afgeven, daar vonden de leden van de Wmo-raad dit voor burgers onduidelijk.

In de AVI-clientmonitor (2015) wordt afgeraden om mensen die ingezet worden voor onafhankelijke cliëntondersteuning ook deel uit te laten maken van een sociaal team (AVI-clientmonitor 2015, p.34) 'zodat de rol van cliëntondersteuner voor iedereen goed te onderscheiden is' (Ibid.).² Men kan zich afvragen of de taken elkaar daadwerkelijk bijten: immers, als een Gespreksvoerder zich naast de burger mag opstellen en samen met de burger diens situatie goed en grondig in kaart brengt,

² Opgemerkt moet worden dat het arrangemententeam niet hetzelfde is als een 'sociaal team' maar dat beiden soorten teams zich wel met de Toegang bezig houden.

helder communiceert over de mogelijkheden, duidelijk geen besluit neemt maar samen met de burger een advies aan de gemeente uitbrengt en als de aanvrager ook nog iemand naast zich mag hebben in het Gesprek, dan lijkt de kwetsbare positie van de aanvrager voldoende versterkt. Wel is hierbij de aanbeveling van de AVI-cliëntmonitor van belang dat voor de burgers voldoende duidelijk moet zijn wat de taken en bevoegdheden zijn van degene die aan hun keukentafel plaatsneemt (Ibid., p. 33).

Ook de directeur van Welzijnswerk benoemt deze onafhankelijke rol expliciet (interview 13 mei 2105). Een van de locatiehoofden van Welzijnswerk zegt hierover (interview, april 2015): 'Op dit moment vind ik dat de cliëntadviseurs in situaties getrokken worden waarbij die positie in het gedrang komt.' Deze constatering wordt bevestigd door leden van de arrangemententeams. Een van hen schrijft onder andere als toevoeging op het interview in een e-mail (dd. 14 april 2015): 'Er wordt ineens van ons verwacht dat wij ook beschikkingen gaan maken, terwijl dit niet onze taak is en ook niet handig is aangezien wij dan niet meer de onafhankelijke positie van cliëntadviseurs/ondersteuners op ons kunnen nemen. De gemeente heeft nog geen enkele beschikking zelf naar klanten gestuurd, vanwege drukte bij hun.'

Alice Makkinga, adviseur Aandacht Voor Iedereen (AVI), opperde in een gesprek (3 juni 2015) dat gemeentes cliëntondersteuning breed moeten bekijken. Volgens haar heerst er bij veel gemeentes verwarring over wat onafhankelijke cliëntondersteuning is en moeten gemeentes eerst die vraag helder krijgen. In de AVI-toolkit *Cliëntondersteuning in de nieuwe Wmo* (AVI, 2014) wordt benadrukt dat behalve professionele cliëntondersteuners ook vrijwilligers en/of ervaringsdeskundigen ingezet kunnen worden. De gemeente kan 'hierbij voortbouwen op formele en informele diensten die er lokaal voor handen zijn' (ibid., p.5).

Tijdens een gesprek met twee leden van de Wmo-raad ontstaat wat verwarring over de rol van Welzijnswerkers bij het Gesprek. Volgens hen kun je als Gespreksleider geen onafhankelijke positie innemen (interview, 5 mei 2015). Er lopen hier echter twee zaken door elkaar: de competenties waarover Gespreksvoerders moeten beschikken, de opdracht die vanuit de Wmo-gedachte aan Gespreksvoerders wordt meegegeven en de opdracht aan de gemeente om onafhankelijke cliëntondersteuning goed te organiseren.

De Wmo-2015 schrijft duidelijk voor dat Het Gesprek plaatsvindt door een professional die naast de burger kan staan (AVI & VNG, 2015). Om naast de burger te gaan staan, samen met de burger de vraag achter de vraag te achterhalen, het netwerk te verkennen en tot een plan te komen, moet de Gespreksvoerder aan een aantal competenties voldoen (vgl. Boss e.a. 2014; VNG 2010a; 2010b; 2012; 2013a; 2013b). Het 'naast de burger staan' is een gespreksattitude en lijkt hier verward te worden met 'onafhankelijke cliëntondersteuning'. Tijdens een Gesprek dient de Gespreksvoerder de attitude van 'naast elkaar staan' te tonen in de manier van vragenstellen (gesprekstechnieken). De burger met wie de Gespreksvoerder in gesprek gaat heeft daarbij recht op onafhankelijke cliëntondersteuning en kan deze dus aanvragen als daar behoefte aan is. De gemeente moet de mogelijkheden daartoe regelen. Medewerkers van Welzijnswerk benoemen dat hun 'onafhankelijkheid' in het geding komt als zij behalve het voeren van Het Gesprek eveneens beschikkingen voor maatwerkvoorzieningen af zouden moeten geven.

De projectleider van de VNG, mevrouw Konijnendijk, stelt dat in heel veel gemeentes de Gespreksvoerders eveneens beschikkingen afgeven en dat de burger zich daarin prima kan vinden, zolang het Gesprek maar prettig is verlopen (gesprek VNG, 8 juni 2015). Er zijn hiervoor echter wel een paar voorwaarden: 1. De informatievoorziening vanuit gemeente (verordeningen, regelgeving, besluiten) moet voor de Gespreksvoerder zeer helder zijn; 2. Er moet een hele heldere opdracht liggen, waarbij tevens het vertrouwen wordt gegeven aan de Gespreksvoerders en er ook fouten gemaakt mogen worden; 3. Cultuurverschillen tussen gespreksvoerders dienen overbrugd te worden door middel van intervisie- en/of casuïstiekbijeenkomsten (gesprek VNG, 8 juni 2015).

Toen de samenstelling van de teams duidelijk was en zij Gesprekken konden gaan voeren, zijn er dan ook intervisiebijeenkomsten met de teams geweest.

4.2.2 Arrangemententeams en intervisie

Een overweging bij het opzetten van intervisie was om de teamleden elkaar door middel van casuïstiek te laten leren kennen, aan elkaar te laten wennen, samen 'te kantelen' en de voorbereiding op de transitie van de AWBZ als een gezamenlijk project neer te zetten. Deze overweging was gebaseerd op het feit dat een nieuwe manier van werken tijd kost en intercollegiaal overleg (vgl. Andersson Elffers, 2013, p. 15, 16). Deze opzet is slechts ten dele geslaagd: de teamleden hebben elkaar wel degelijk leren kennen, samen gemopperd op de onduidelijke kaders en vragen, wensen en oplossingen besproken—maar slechts in enkele gevallen kwam het daadwerkelijk tot intervisie of casuïstiekbesprekingen. Hierdoor is het 'samen kantelen' minder van de grond gekomen dan de bedoeling was. Ook kan het niet-meer-samen-op-Gesprek gaan hierbij een rol gespeeld hebben.

Voor het niet geheel slagen van de intervisiebijeenkomsten zijn verschillende verklaringen mogelijk, die waarschijnlijk allemaal tegelijk speelden. Ten eerste noemden geïnterviewden zelf dat de intervisiebijeenkomsten werden overschaduwed doordat er nog zoveel onbeantwoorde vragen lagen bij de teamleden en de kaders nog niet duidelijk waren. Een van de teamleden zegt hierover: 'De tijd was er nog niet rijp voor. Er waren nog heel veel onduidelijkheden (...) Nu [april 2015, sk] krijg je eigenlijk die eerste hobbels', zegt één van hen. Ze bedoelt hiermee dat intervisie nu pas zin zou hebben.

Ten tweede ving de beleidsadviseur van Welszijnswerk van de cliëntadviseurs op dat de intervisie wel veel ging over gesprekstechnieken, terwijl zij graag op inhoud wilden ingaan. Een verklaring hiervoor zou kunnen zijn dat de cliëntadviseurs en MEE-consulenten al veel meer ervaring hadden dan de Wmo-consulenten op het gebied van het achterhalen van de vraag achter de vraag. Hierdoor lag er verschil in behoefte bij de intervisanten. Overigens is het opmerkelijk dat de cliëntadviseurs hun behoefte niet naar voren hebben gebracht bij de intervisiebijeenkomsten.

Een derde verklaring voor het gedeeltelijk mislukken van de intervisies ligt dan wellicht op het gebied van de onderlinge dynamiek tussen de teamleden: hoewel de arrangemententeams *teams* genoemd zijn, vormden de teamleden nog geen *team*. Hiervoor waren ten eerste nog te veel onduidelijkheden over taak- en rolverdeling en taakinvulling, maar werd teamvorming ook bemoeilijkt door de verbondenheid van

de teamleden met hun eigen organisaties: de gemeente, Welzijnswerk Midden Drenthe en MEE-Drenthe. Voor de leden uit de laatste twee organisaties waren de Gesprekken slechts een onderdeel van hun gehele takenpakket. Daarnaast was de fysieke standplaats ook die van de eigen organisatie. Hierdoor kwamen de leden elkaar ook niet in de wandelgangen tegen, wat het *team*gevoel niet bevordert. De senior beleidsmedewerker van de gemeente benoemde dan ook een keer dat het woord arrangemententeam beter arrangementenoverleg had kunnen zijn (zie Notulen Wmo-Werkplaats 3 maart 2014).

Een vierde verklaring voor het gedeeltelijk mislukken van de interviews kan ook nog liggen bij de rol van de onderzoeker en weliswaar niet uitgesproken maar wellicht gevoelde onduidelijkheid daarover. De onderzoeker had er achteraf gezien wellicht beter aan gedaan niet de rol van voorzitter op te nemen, maar duidelijker als toehoorder en niet-participerend-observator en dus duidelijk als onderzoeker erbij moeten gaan zitten. Hoewel de onderzoeker transparant over haar rol is geweest naar de intervisanten en als voorzitter niet de agenda bepaalde maar de intervisanten liet bepalen waar zij over wilden praten en benadrukte dat de verslagen van de intervisiebijeenkomsten pas na goedkeuring door iedereen als onderzoeksmateriaal dienden, kan verwarring over de positie terughoudendheid in de hand gewerkt hebben. Een goedgekeurd verslag met zorgen van de intervisanten en een aanbeveling om een coördinator voor de arrangemententeams aan te stellen is voorgelegd aan de partners in de Wmo-Werkplaats (december 2014).

Sinds januari 2015 voeren de arrangemententeams de Gesprekken voor herindicaties (en komen nieuwe vragen binnen) en komen de teams pas 'op stoom', zoals één van hen het uitdrukte. 'Nu komen pas de daadwerkelijke situaties naar voren', zegt een teamlid. Een paar geïnterviewde teamleden vinden het nu dan ook tijd om met elkaar inhoudelijke, basale discussies te voeren. Zij zouden graag zien dat ze hier het komend jaar de tijd voor nemen en dat ze daar een structuur voor vinden. Op een enkele uitzondering na vindt er nu geen inhoudelijke verdieping plaats. Die inhoudelijk verdieping is nodig om samen de transformatie door te kunnen maken, om elkaar te leren vertrouwen en om samen gekanteld te kunnen werken: Een projectleider van de VNG vertelt dat in gemeentes waar Gespreksvoerders regelmatig intervisie of casuïstiekbesprekingen met elkaar hebben (en hierin door gemeente en moederorganisaties gefaciliteerd worden) de cultuuromslag al heel ver is. Ook de directeur Welzijnswerk benadrukt dat nu de transitie een feit zijn tijdens de transformatie de tijd van leren aanbreekt: 'Het mooie is dat we echt in de fase van leren zitten, en dat we ook open zijn in hoe zaken gebeuren', omdat je daar met elkaar het meeste van leert.

Zonder uitzondering stelde iedereen zich veilig genoeg te voelen om zichzelf uit te spreken en zaken aan de kaak te stellen, confrontaties aan te gaan en van mening te verschillen. Opvallend was dat de interviews ook in een andere richting leken te wijzen: er leek sprake van een wederzijds ervaren van stereotiepe denkbeelden over 'de gemeente-ambtenaar' en 'de hulpverlener' (zie voor resultaten op dit gebied Bijlage 2). Een aantal van de geïnterviewden sprak van een 'wij-zij'-gevoel.

Hoewel dit wederzijds stereotyperen weldegelijk handelen kleurde, moet hierin wel nuancering aangebracht worden. Helaas kan deze nuancering hier alleen aangebracht vanuit het perspectief van Welzijnswerkers en MEE-consulenten, daar de

Wmo-consulenten niet geïnterviewd konden worden. Zo had voor de geïnterviewden het stereotiepe denken en de ergernis niet zozeer betrekking op de Wmo-consulent(en) in het eigen team, maar op die uit een ander team, of, vaker nog, op 'de gemeente' in het algemeen. De ergernis is dus niet zozeer op een persoon gericht maar komt meer voort uit de gekozen werkwijze/procedure of gebrek aan informatieverstrekking vanuit de gemeente. Zonder uitzondering is er namelijk eveneens begrip voor de positie van de Wmo-consulenten. Immers, vanuit hun opdracht en vanuit hun expertise 'zitten de Wmo-consulenten meer in de wet- en regelgeving' en 'zitten zij dichterbij het vuur, waardoor ze qua informatie een stap voor zijn [op de niet-Wmo-consulenten, sk]'. De teamleden stellen eveneens veel van de Wmo-consulenten te leren en bellen hen voor raad over die regels. Bij lezing van een eerdere versie van dit rapport herkenden de directeur en beleidsadviseur van Welzijnswerk zich niet in de scherpte van de formulering 'wij-zij'. Evenwel verwijzen uitspraken op dit gebied naar een gemis aan gelijkwaardigheid en wederzijds begrip.

Een uitspraak van het hoofd Samenlevingszaken van de gemeente bevestigt het gevoel van de geïnterviewde teamleden dat zij gewantrouwd worden door 'de gemeente': 'Welzijnswerk Midden Drenthe moet nog leren om minder met de klant mee te bewegen en "nee" te verkopen en om eerder naar de Wlz te verwijzen.' In deze uitspraak, gedaan na een vraag over de 'gekanteldheid' van de arrangemententeams, klinkt het beeld door van welzijnswerkers die 'de hand van de klant vasthouden en oplossingen voor de klant bedenken'. Dit beeld wordt tegengesproken door de welzijnswerkers zelf. Zoals de citaten hierboven en in bijlage 2 laten zien zijn zij allemaal doordrongen van de gekantelde manieren van werken, al vinden zij op bepaalde punten dat ze zelf daarin nog een slag te maken hebben. Bovendien is het juist hun taak als onafhankelijke adviseurs om 'mee te bewegen' met de klant en daarbij tegelijkertijd samen met de klant op zoek te gaan naar alternatieve mogelijkheden voor ondersteuningsvragen. 'Mee bewegen' met een klant duidt in de hulpverlening op een gesprekstechniek en niet op 'de klant zijn/haar zin geven', zoals het hoofd van Samenlevingszaken lijkt te bedoelen met de term. 'Onze cliëntadviseurs gingen al bij mensen op huisbezoek advies geven over wat ze het beste konden doen, waarbij al heel vaak geen beroep werd gedaan op de Wmo en gevraagd werd of iemand niet een handige zoon of buurman hadden om even naar de bouwmarkt te gaan, daar douchebeugeltjes te halen en aan de wand te schroeven', zegt een locatiehoofd van Welzijnswerk. In deze uitspraak schemert, onwillekeurig, echter wel de oude werkwijze door in de woorden "ze gingen advies geven". In de nieuwe werkwijze moeten professionals niet meer 'voor de klant denken' maar uitgaan van hun eigen kracht en oplossend vermogen, waarbij advies geven en suggesties doen evenwel nog steeds een onderdeel van de werkwijze zijn.

4.2.3 De arrangemententeams & informatiestromen

Bijna alle geïnterviewde arrangemententeamleden zeggen last te hebben van de manier waarop informatie bij hen terecht komt. Zij doelen op informatie die van belang is in het kader van hun Gesprekken. Zo zegt één van hen: 'Daar op het gemeentehuis komt alle informatie binnen, die wij ook maar mondjesmaat krijgen. Wij [cliëntadviseurs en MEE-consulenten, sk] krijgen informatie tijdens een overleg van de coördinator. Zij [Wmo-consulenten, sk] weten dat dan al lang en ik denk dat zij ook meer weten dan wij. Dat voelt niet goed'. Een locatiehoofd Welzijnswerk benoemt dat sommige informatie evenzeer van belang is voor de cliëntadviseurs omdat zij dan bijvoorbeeld kennis over verschillende tarieven voor voorzieningen mee kunnen nemen in de Gesprekken met de klant. 'Als je informatie deelt, dan wordt het wat gelijkwaardiger. Nu geeft dat verschil in beschikken over informatie een hiërarchie weer', aldus het locatiehoofd. De coördinator van de arrangemententeams verbaasde zich toen zij hiervan vernam. Zij zag het als haar taak om informatie te delen en besteedde hier in haar ogen zorgvuldig aandacht aan bij elk overleg. Wellicht speelt hier dat mondeling overgedragen informatie niet altijd beklijft.

De vraag dit die onderzoek niet heeft kunnen beantwoorden is of er andersom, dus of Wmo-consulenten op hun beurt vanuit de Welzijnswerkers en vanuit MEE-consulenten een tekort aan informatie ervaren. Hier is slechts één voorbeeld van: de gemeente was nogal verbaasd en teleurgesteld dat Welzijnswerk Midden-Drenthe meedeed aan een grootschalige scholing op het gebied van 'nieuwe doelgroepen' en hierin volgens de senior beleidsmedewerker van de gemeente niet de gemeente had gepolst of zij haar consulenten ook mee had willen laten trainen. Volgens de beleidsmedewerker van WMD was de gemeente echter wel op de hoogte gesteld van de trainingen en zijn de medewerkers van WMD juist geschoold om hun werk in onder andere de arrangemententeams nog beter uit te voeren.

4.2.3 De arrangemententeams & competenties

In verschillende uitgaven heeft de VNG (in samenwerking met Movisie) competenties voor Gespreksvoerders opgesteld (VNG, 2013a). Deze lijst was zo lang, dat deze in het kader van een landelijke training Het Gesprek vertaald is naar vier 'competentiegebieden', waarop Gespreksvoerders zichzelf kunnen scoren (zie Bijlage 4): 1. Gespreksvaardigheden; 2. Levensbrede vraagverheldering; 3. Contextgericht en integraal werken; 4. Ontwikkelingsgericht werken (Boss e.a., 2014). Deze competenties geven aan dat er van de Gespreksvoerders die de maatwerkvoorzieningen voor de Wmo verzorgen verlangd wordt dat er volgens Wmo principes en Welzijn Nieuwe Stijl gewerkt wordt (vgl. Movisie, 2014).

In mei 2015 stuurde de onderzoeker naar alle leden van de arrangemententeams per e-mail de competentiemeter op met de vraag deze ingevuld terug te sturen. Zeven leden hebben de meter ingevuld teruggestuurd. Wat opvalt in vergelijking met de antwoorden op de vragen die op de Aftrap in september 2013 aan de deelnemers waren gesteld, is dat meer dan de helft van de deelnemers in 2013 stelt al te werken vanuit eigen kracht en reeds het netwerk te betrekken. In 2015 vullen vier van de zeven Gespreksvoerders in dat zij nog niet voldoende afstemmen

op de eigen kracht van de burger en deze nog niet voldoende versterken. Eveneens geven vier aan de burger nog onvoldoende te stimuleren hun sociale netwerk te benutten, het netwerk in stand te houden of te vergroten. In interviews komt naar voren dat welzijnswerkers de MEE-consulenten 'benijden' om hun kennis van de Sociale Netwerkstrategie. De MEE-consulenten stellen op hun beurt dat 'ze flink bij de les' moeten blijven om de hele attitude die hiermee gepaard gaat 'vol te houden'. Beide partijen zijn extreem kritisch op zichzelf. Uit deze gegevens blijkt dat het veel inspanning, oefenen en reflectie kost om gericht op eigen kracht Gesprekken te voeren en je als Gespreksvoerder te richten op het sociale netwerk van de burger. Dat is ook logisch: kantelen kost tijd, vergt investering in intervisie of casuïstiekbijeenkomsten en kan dus ook niet van de ene op de andere dag van Gespreksvoerders verwacht worden.

4.3 Kantelen en interdisciplinaire samenwerking

Gevraagd naar wat mensen onder 'De Kanteling' verstaan komen er gelijksoortige antwoorden met accentverschillen. Medewerkers van Welzijnswerk Midden-Drenthe leggen de nadruk op het 'breed kijken' en de grotere aandacht voor en investering in het sociale netwerk. 'Het gaat om een hele nieuwe vormgeving van ondersteuning', aldus beleidsadviseur van Welzijnswerk, 'Daar is Welzijnswerk mee bezig. Met projecten als Dorpszorg waarin gekeken wordt naar het zorgend vermogen in de dorpen en hoe de verbinding tussen informele en formele hulp georganiseerd kan worden.' De gemeente benadrukt het integraal kijken (wethouder en senior beleidsmedewerker) en het kijken vanuit wat de klant zelf meent nodig te hebben. De consultants van MEE-Drenthe benoemen de Kanteling ook als het investeren in het voorliggende veld: 'Het is juist dat wij altijd al heel goed keken van hoe kan iemand zo optimaal mogelijk mee doen in het leven. Dat participeren zijn wij al veel langer mee bezig. Op dat gebied heeft MEE ook van alles ontwikkeld, zoals groepswork bijvoorbeeld. Ons denken is daarin al heel ver gevormd.' Alle medewerkers van MEE-Drenthe zijn uitgebreid getraind in Sociale Netwerkversterking (www.mee.nl). Daarnaast benoemen MEE-consulenten ook dat de Kanteling niet alleen een andere werkwijze vergt, maar ook een andere houding.

De welzijnswerkers stellen allemaal dat ze al lang bezig zijn met de Kanteling. 'We hebben eigenlijk al een zwaai gemaakt van aanbod gericht denken naar vraaggericht werken', vertelt iemand. Bijna alle welzijnswerkers en MEE-consulenten vertellen echter ook dat ze zelf nog een slag te maken hebben en dat dat moeite kost. Zo vertelt een MEE-consulent: 'Het blijft lastig om gekanteld te werken, want dat heeft te maken met je eigen referentiekader, met ervaringen en met de ruimte die je nu wel of niet krijgt van de gemeente om je daarin voldoende te ontwikkelen en in het proces aan te sluiten bij cliënten. Er zitten veel belemmeringen om dat goed te doen (...). Als je weerstand tegenkomt, dan doe je iets niet goed en dan heb je feedback nodig [van collega's, sk]'. De meesten geven aan nog een slag te moeten maken op het gebied van het bevragen, inzetten en versterken van de voor de klant belangrijke anderen: 'We zijn nog heel erg aan het leren'. Zowel volgens cliëntadviseurs als volgens MEE-consulenten zelf, zijn MEE-consulenten heel ver met juist in het voorliggende veld meer te doen, meer te investeren in het netwerk, breed te kijken: 'Tegelijk voel ik op

dit moment niet de ruimte, niet de ruimte om daar veel mee te doen', zegt één van hen.

Kantelen kost tijd. Kantelen doe je met elkaar (vgl. Andersson Elffers, 2012). De directeur van Welzijnswerk, zei hierover: 'De transities hebben nu plaats gevonden'. Nu wordt het tijd voor de transformatie: 'verandering van gedrag en zorgen voor de toename van zelfredzaamheid'. Gekanteld denken is het begin van een groot veranderingsproces dat niet in één keer staat. Uit alle observaties en interviews komt duidelijk naar voren dat alle arrangemententeamleden zich bewust zijn van hun nieuwe opdracht en tegelijk nog zoekende zijn.

De seniorbeleidsmedewerker van de gemeente: 'Ik zie wel dat mensen zich bewust zijn van hoe ze dingen op andere manieren kunnen organiseren en er ook wel naar zoeken, zoeken naar andere mogelijkheden (...) maar het werkelijke doel, dat mensen zelf aangeven wat ze nodig hebben, dat vind ik nog een heel ander verhaal. (...) We denken voor een ander. Dat is heel hardnekkig die houding. Ook in de zorg. (...) Er valt nog wat te winnen op het gebied van kantelen.'

Zowel de seniorbeleidsmedewerker als de wethouder menen dat er bij de gemeente intern ook nog wel een slag te slaan is. Zo stelt de wethouder: 'Ik heb langzamerhand wel het gevoel dat de belangrijkste kanteling die wij moeten doen die hier in huis is [het gemeentehuis, sk]'. De wethouder doelt hiermee op ontschotting tussen verschillende afdelingen binnen de gemeente zelf. Voor een daadwerkelijk integrale aanpak is die ontschotting een voorwaarde (vgl. Andersson Elffers, 2012). De wethouder: 'Ik hoop in ieder geval dat ik de kans zie om de schotjes die er nog zijn tussen Participatie, Wmo en Jeugd weg te krijgen, daar zou, denk ik, de samenleving uiteindelijk het meest bij gebaat zijn.' Volgens het hoofd Samenlevingszaken, zijn de Wmo-consulenten juist werkelijk gekanteld omdat ze breed kunnen kijken, maar moet Welzijnswerk Midden-Drenthe nog leren om minder met de klant mee te bewegen en 'nee' te verkopen en om eerder naar de Wlz te verwijzen. In zijn opvatting over de Kanteling klinkt het beeld door van de hulpverlener die 'alles voor de cliënt' doet of beslist. Een beeld dat, zoals hierboven duidelijk werd, niet geheel recht doet aan de ervaringen van de welzijnswerkers en MEE-consulenten zelf.

Zoals hierboven al duidelijk werd hebben beide partijen last van de stereotiepe beelden die over elkaars professie gaan. In de loop van het onderzoek heeft de onderzoeker op vele momenten Wmo-consulenten gezien die het perspectief van de cliënt trachtten te begrijpen en breed uitvroegen, zich verplaatsten in diens situatie en meedachten – als ook Wmo-consulenten die minder over deze vaardigheden leken te beschikken. Eveneens heeft de onderzoeker Welzijnswerkers en MEE-consulenten gezien die behalve breed keken, zich eveneens de nieuwe kaders en regels probeerden eigen te maken, al zoveel mogelijk rekening hielden met de bezuinigingsslag in hun Gesprekken met cliënten—als ook medewerkers die open vertelden dat ze soms in een oud patroon vervielen en probeerden zich hieraan te onttrekken.

Op de bijeenkomst van 27 november 2014 waar alle arrangemententeamleden bijeen waren, stelde de gemeente duidelijk dat er fouten gemaakt mochten worden, dat het nieuwe werken een proces is dat men gaandeweg samen met elkaar vormgeeft. Het vervallen in stereotiepe beelden over en weer, behelst 'het gevaar' dat mensen geen gemeenschappelijke taal ontwikkelen ten aanzien van de visie en doelen (vgl. Tesselaar & Scheringa, 2009, p.23).

4.3.1 Interdisciplinair of T-shaped werken

Welzijn Nieuwe Stijl of het ‘nieuwe werken’ vergt gekantelde professionals. Zoals uit bovenstaande blijkt, zijn de arrangemententeamleden zich bewust van wat de ‘kanteling’ van ze vraagt. Het veranderende zorg- en welzijnslandschap vraagt professionals efficiënter te laten werken en vereist daarmee dat professionals uit verschillende disciplines meer met elkaar samenwerken (vgl. Quinney & Hafford-Letchfield, 2012).

Bij het verzorgen van de toegang voor complexe zorg- en of ondersteuningsvragen zijn er professionals nodig die breed kunnen kijken (generalistisch) en kunnen inschatten of de burger die ondersteuning vraagt bij dagbesteding bijvoorbeeld eveneens schuldhulpverlening nodig heeft. Een T-shaped professional benadert in zo’n geval een schuldhulpverlener met de vraag wat hij/zijzelf alvast aan vragen op dit gebied zou kunnen stellen aan de burger en of zou kunnen ondernemen. Op deze manier leert de T-shaped professional manieren van kijken en werken op een ander gebied dan het eigen en vergroot hij zijn deskundigheid. Door interprofessionele samenwerking krijgt de klant bovendien minder professionals aan huis en wordt er meer aangesloten bij de behoeften van de burger zelf (Van Royen, 2009).

De medewerkers van de arrangemententeams ondernemen wel degelijk pogingen tot interdisciplinaire samenwerking binnen het arrangemententeam zelf als ook erbuiten door het consulteren van andere experts. Een van de MEE-consulenten vertelde dat zij regelmatig contact had met een GGZ-professional. Gezien het feit dat in dit onderzoek niet met Wmo-consulenten gesproken kon worden, blijft dit inzicht gebaseerd op de gesprekken met de medewerkers van Welzijnswerk en MEE-Drenthe. Deze Gespreksvoerders zeiden de wettelijke kaders en de gemeentelijke invullingen hiervan zoveel mogelijk mee te nemen in de Gesprekken—om op die manier tot een advies te komen dat binnen de kaders viel. Zij trachten hierbij het perspectief/referentiekader van Wmo-consulenten mee te nemen. Ook werd duidelijk dat ze hierin de hindernis tegenkwamen dat de gemeente belangrijke informatie op dit gebied alleen naar de Wmo-consulenten stuurde en niet naar hen. Hierdoor werden zij bemoeilijkt in het T-shaped werken.

Interdisciplinair of T-shaped samenwerken bestaat uit een aantal competenties die niet in één keer verworven zijn. Hammick en anderen spreken daarom liever van ‘being interprofessional’ en stellen dat een onderdeel daarvan juist het willen en blijven ‘leren’ is (Hammick e.a. 2009). Dat leren gebeurt al samenwerkend. Hier ligt overigens ook een grote behoefte bij de Welzijnswerkers en MEE-consulenten, zoals één het zei: ‘Het wordt tijd om samen basale standpunten, visies en ideeën door te akkeren. Daar heb ik echt behoefte aan’. Deze wens werd beaamd door de anderen. Ook gaven de geïnterviewden aan dat er bij de arrangemententeamoverleggen geen tijd is voor basale discussies. Vanwege de piekdrukte werd er vooral heel snel gewerkt.

4.4 Burgers & burgerperspectieven

Zoals aangegeven in hoofdstuk 3 hebben in dit onderzoek geen interviews plaatsgevonden met burgers. De reden hiervoor was dat de Gesprekken gevoerd werden met kwetsbare mensen, die door alle op handen zijnde veranderingen al heel veel onrust ervoeren. Om die reden werd een korte vragenlijst ontworpen die cliënten zowel op papier als digitaal konden invullen. De Gespreksvoerders zouden de envelop (met retourenvelop) met de vragenlijst meenemen naar het Gesprek en bij de burger achter laten. De ict-afdeling van de Gemeente had de vragen digitaal beschikbaar gemaakt en er was afgesproken dat de onderzoeker de (anoniem) ingevulde vragenlijst zou krijgen voor analyse. Helaas heeft er op dit aspect geen sturing vanuit de gemeente plaatsgevonden. Het hoofd Samenlevingszaken zegt hierover dat de Gespreksvoerders het hiervoor te druk hadden. Hij is ervan overtuigd dat burgers de weg naar het indienen van een klacht wel weten te vinden. Het ging er in de vragenlijst echter niet om klachten te verzamelen, maar inzicht te verkrijgen in hoe de cliënten Het Gesprek hadden ervaren. Op basis van informatie hierover, zou het mogelijk geweest zijn om Gespreksvoerders aanbevelingen te geven op bepaalde punten.

Aandacht voor Iedereen heeft in een aantal gemeentes wel kwetsbare burgers gesproken (AVI, 2015), ook met betrekking tot gevoerde Gesprekken. De geluiden die de onderzoeker heeft opgevangen via de arrangemententeams en het AVI onderzoek komen overeen. Voormalig AWBZ cliënten behoren tot de groep (zeer) kwetsbare burgers. De onduidelijkheden die de transitie van de AWBZ voor hun persoonlijke situatie met zich meebrengt, veroorzaakten grote onrust en verergering van klachten. De les die hieruit volgens AVI getrokken moet worden ligt op het gebied van zeer duidelijke communicatie. In hoofdstuk 5 staan aanbevelingen op dit gebied.

4.4.1 Analyse cliëntgegevens

De drie arrangemententeams (Beilen, Westerbork, Smilde) voerden vanaf mei 2014 Gesprekken met cliënten van verschillende instellingen (zie tabel 3). Deze cliënten zouden hun huidige CIZ-indicatie kunnen verliezen bij de transitie van de AWBZ naar de WMO. De arrangemententeams voerden in het kader van de aanstaande transitie alvast 'Het Gesprek' met deze cliënten. Deze Gesprekken brachten de huidige situatie van deze cliënten in kaart op verschillende gebieden. Als houvast bij deze Gesprekken is een format voor een Gespreksverslag ontwikkeld. Na het gevoerde Gesprek voerden de Gespreksvoerders dit verslag in voor zover de onderdelen bevraagd waren. Dit Gespreksverslag wordt ter goedkeuring voorgelegd aan de cliënt. Pas na deze goedkeuring werd het hele verslag in het Zaaksysteem van de gemeente ingevoerd.

In totaal zijn er in die eerste fase 60 gesprekken gevoerd, de onderstaande gegevens zijn echter gebaseerd op de eerste 47 gesprekken. De reden hiervoor is dat de verslagen van de laatste 13 gesprekken veel minder uitgebreid waren en daar veel minder informatie uit te halen viel. Alle Gespreksgegevens uit Zaak zijn in Excell-sheets aangeleverd per onderwerp: geslacht, woonplaats, geboortedatum, indicatie begeleiding, huidige begeleiding, huidig netwerk etc. Vervolgens zijn alle antwoorden per thema voorzien van een code: een 1 voor individuele begeleiding bijvoorbeeld. Sommige antwoorden moesten eerst nog gegroepeerd, zoals 'invulling van huidige

dagbesteding' bijvoorbeeld. De antwoorden op de vraag werden onder elkaar geschreven en in groepen opgedeeld en vervolgens gecodeerd met een cijfer van 0 tot 5 bijvoorbeeld. In bijlage 2 staan de beschrijving van de gegevens en de bijbehorende tabellen.

5. Conclusie en aanbevelingen

De doelstelling van dit onderzoek was om tot een werkzame en breed gedragen organisatie van de toegang tot de Wmo voor 'speciale doelgroepen' te komen. Uit de resultaten blijkt dat deze toegang er nu ligt en vanuit hier verder ontwikkeld kan worden. De antwoorden op de vragen van dit onderzoek laten zich, samenvattend, als volgt beantwoorden.

5.1 De toegang, Het Gesprek, de Kanteling en T-shaped samenwerken

5.1.1 De toegang

De toegang voor 'speciale doelgroepen' is voor jeugdigen tot 18 jaar geregeld via de jeugdteams en voor mensen vanaf 18 jaar via de ingestelde arrangemententeams (per kerndorp 1 team), waarin medewerkers van Welzijnswerk Midden-Drenthe, MEE-Drenthe consultants en Wmo-consultanten zitting hebben. Om tot een eenduidige werkwijze te komen tussen de arrangemententeams is een coördinator aangesteld. De coördinator ziet erop toe dat ondersteuningsvragen op gelijksoortige wijze in beeld gebracht worden en neemt beslissingen met betrekking tot het afgeven van beschikkingen wanneer de teamleden hier onderling niet uitkomen.

Om de werkwijze te stroomlijnen is er een aanmeldingsformulier ontworpen, dat zowel bij het gemeentelijke loket ligt als bij de loketten voor Zorg & Dienstverlening. Daarnaast is er een formulier 'Onderzoeksverslag' ontworpen, dat Gespreksvoerders enerzijds houvast biedt bij het bevragen van verschillende levensgebieden en anderzijds bij het opstellen van een Gespreksverslag voor de burger. Een door de burger goedgekeurd verslag wordt door de gemeente in hun digitale systeem opgeslagen. Daarnaast is er een 'Arrangementenformulier' ontworpen. Hierop komen alle voorzieningen te staan waar de betreffende burger gebruik van maakt of waar hij/zij een beschikking voor heeft gekregen. Op deze manier krijgt de gemeente inzicht in het gebruik en toewijzing van voorzieningen. De gemaakte afspraken over ondersteuning worden vastgelegd in een Ondersteuningsplan. Hierop geeft de gemeente een beschikking af.

Aangezien het digitale systeem van de gemeente zoveel persoonlijke gegevens van inwoners bevat, is dit systeem niet toegankelijk voor professionals van andere organisaties. Ook Gespreksvoerders van MEE-Drenthe of Welzijnswerk kunnen niet in dit systeem. Om die reden is de gemeente bezig met het ontwikkelen van een programma waarin ook deze Gespreksvoerders gegevens over de Gesprekken kunnen opslaan en inzien.

Een aan de Toegang gerelateerd thema betreft 'communicatie met burgers'. De vraag of het voor alle inwoners van de gemeente Midden-Drenthe helder is hoe de toegang georganiseerd is en waar zij terecht kunnen met (ondersteunings)vragen is nog niet helder beantwoord. Wel blijkt uit een rapport van Aandacht voor Iedereen dat er op dit vlak voor gemeentes nog veel winst te behalen valt (zie Aanbevelingen).

5.1.2 Het Gesprek

In de Wmo 2015 is bepaald dat elke gemeente een Onderzoek moet instellen zodra een inwoner een ondersteuningsvraag heeft. Of deze vraag nu op het gebied van huishoudelijke hulp of begeleiding ligt maakt geen verschil. De gemeente Midden-Drenthe heeft voor de eenvoudige ondersteuningsvragen de Wmo-consulenten verantwoordelijk gemaakt. Voor de complexe ondersteuningsvragen (op het gebied van begeleiding, dagbesteding, tijdelijke verblijf) zijn er drie arrangemententeams opgezet, bestaande uit cliëntadviseurs van WMOD, Wmo-consulenten en MEE-Drenthe consulenten. Waar het in eerste instantie de bedoeling was van de gemeente om alle leden van deze teams zowel Gesprekken te laten voeren als beschikkingen af te laten geven, is er uiteindelijk een verdeling ontstaan waarbij Welzijnswerkers en MEE-consulenten Gespreksvoerders zijn en advies uitbrengen met betrekking tot maatwerkvoorzieningen, terwijl Wmo-consulenten de beschikkingen afgeven. Dit was ook de taakverdeling die Welzijnswerk Midden-Drenthe vanaf het begin voor ogen had. Toen ook de arrangementeteamliden (zowel van WMD als van MEE) aangaven deze taakverdeling na te streven, waarbij zij zelf aangaven dat er verwarring voor de burger zou optreden als zij naast Gespreksvoerder ook beschikkingen zouden moeten afgeven, is deze taakverdeling tot stand gebracht. De taakverdeling is voor burgers nu heel helder. De vraag is echter of de taakverdeling die nu is ontstaan binnen de arrangemententeams de vereiste cultuuromslag, het T-shaped of interdisciplinair werken, niet juist in de weg staat. Hierover verschillen de standpunten: Welzijnswerk meent dat dit elkaar niet de weg zit. Vanuit alle beschrijvingen in de literatuur echter twijfelt de onderzoeker hier juist over.

Uit een publicatie van de VNG blijkt ook dat een dubbelrol geen verwarring hoeft te geven bij burgers (VNG 2013a) en daarmee dus het gevoel van de burger tijdens het Gesprek bediend te worden van een onafhankelijke Gesprekspartner niet in de weg hoeft te staan. Voorwaarden zijn wel een duidelijke opdracht vanuit de gemeente; heldere informatieverstrekking aan Gespreksvoerders en begeleiding van de cultuurverschillen door intervisie (gesprek VNG, juni 2015). Daarnaast is een heldere communicatie over de rol(len) van de Gespreksvoerder en een open (dat wil zeggen nieuwsgierige, belangstellende en niet-veroordelende) houding naar de burger toe van belang (VNG, 2013.; vgl. ook Boss e.a., 2014)

Daarnaast is duidelijk geworden dat er een door iedereen ongewenste situatie is ontstaan waarbij leden lijken terug te vallen op stereotiepe denkbepelden over elkaars werk: Wmo-consulenten enerzijds met een focus op regels waarbij zij de burger uit het oog zouden verliezen en anderzijds de cliëntadviseurs die zo zouden meebewegen met cliënten dat zij de regels uit het oog verliezen. Dit pleit weer voor meer interdisciplinaire samenwerking, waarbij basiskennis van elkaars referentiekader, out of the box denken, gemeenschappelijke doelen hebben/stellen van essentieel belang zijn, óók bij de toegang/het Gesprek.

De geïnterviewden zijn zich bewust van deze valkuil (die overigens niet uitzonderlijk is voor deze gemeente, vgl. Klumpenaar, 2015). De reguliere overleggen bieden geen ruimte om hierover in gesprek te gaan, terwijl die behoefte er wel is en uit literatuur blijkt dat juist het nader tot elkaar komen een voorwaarde is voor T-shaped werken.

Competenties bestaan uit kennis, vaardigheden en attitude. Het vragen stellen over, in kaart brengen en eventueel versterken van het netwerk van burgers speelt een belangrijke rol bij de toegang. De vier gebieden waarop een Gespreksvoerder competentie zou moeten verwerven zijn: Gespreksvaardigheden; levensbrede vraagverheldering; contextgericht en integraal werken; ontwikkelingsgericht werken.

Uit de gesprekken met medewerkers van de arrangemententeams blijkt dat de MEE-consulenten, uitgebreid getraind in de methodiek Sociale Netwerkversterking (vgl. MEE Plus Groep, 2014), geen moeite ondervinden bij competenties op dit gebied. Ook waren zij vanuit hun organisatie al geschoold in het uitgaan en versterken van de eigen kracht van hun cliënten. Wel is nog onduidelijk of het versterken van het netwerk, dat een paar bijeenkomsten met de burger kost, onderdeel is van een maatwerkarrangement of ingezet mag worden vóórdat er een maatwerkvoorziening wordt besproken. Medewerkers van Welzijnswerk geven aan zich op dit gebied nog te willen ontwikkelen. Eveneens geven zij aan veel te leren van hun MEE collega's. Opvallend is tevens dat op vier van de zeven ingevulde competentiemeters leden aangeven nog onvoldoende uit te gaan van de eigen kracht van burgers in het Gesprek.

Naast scholing door middel van de training Het Gesprek, hebben alle medewerkers van Welzijnswerk ook allen nog trainingen gehad op het gebied van problematieken rond de volgende thema's: Jeugd, Ouderen, Licht verstandelijk beperkten, Mensen met psychische problematiek en Participatie. Volgens de beleidsadviseur Welzijnswerk ontbrak het echter aan scholing op het gebied van T-shaped werken. Volgens de projectleider van de VNG is het leren interdisciplinair te werken juist typisch iets wat vorm en inhoud moet krijgen door middel van intervisie in de teams (gesprek VNG, 8 juni 2015). In het geval van Midden-Drenthe betekent dit dat zowel de arrangemententeams als de jeugdteams tijd zouden moeten krijgen voor intervisie/casuïstiekbijeenkomsten. De directeur van Welzijnswerk is van mening dat jeugdteams en arrangemententeams veel van elkaar zouden kunnen leren, aangezien zij beiden de toegang zijn voor complexe ondersteuningsvragen (en dus voor maatwerkvoorzieningen).

Algemeen kan gesteld worden dat de Welzijnswerkers en MEE-consulenten zich bewust zijn van waar hun ontwikkelpunten liggen. Op het moment van de evaluatie-interviews investeerden zij vooral in intervisie binnen hun eigen moederorganisaties.

5.1.3 De kanteling en T-shaped werken

Uit het onderzoek blijkt dat ondanks de welwillendheid van alle betrokkenen het daadwerkelijk gekanteld werken nog vorm(en) moet krijgen. Dit komt omdat kantelen niet alleen een individueel proces is maar vooral en bovenal een collectief proces: behalve een opdracht om gekanteld te werken, is een veranderings- of transformatieproces iets wat mensen met elkaar moeten doen, samen optrekkend, om tot goede resultaten te komen. De geïnterviewde medewerkers van de arrangemententeams geven aan zich graag nog verder te willen ontwikkelen op het gebied van T-shaped samenwerken. Ten tijde van het onderzoek vond deze ontwikkeling vooral nog plaats binnen de eigen organisatie.

Het lijkt dan ook zonde om de leer- en ontwikkelwensen van de Gespreksvoerders om daadwerkelijk verder met elkaar tot gekanteld werken te komen en zich tot T-shaped professionals te ontwikkelen te laten liggen. Op de korte duur levert dit weliswaar uren op waarin de Gespreksvoerders de Gesprekken kunnen voeren, maar op de lange duur kunnen deze professionals dan niet aan de opdracht voldoen om daadwerkelijk gekanteld te werken. Uiteindelijk zijn de burgers de dupe, zoals de wethouder benadrukte. Terwijl de gemeente juist het beste voor de burger wil.

Een groot veranderingsproces als de kanteling in het licht van de transitie is niet alleen een *structuur*verandering maar eveneens een *cultuur*verandering (vgl. Van Amelsvoort e.a., 2003). De valkuil is om te denken dat wanneer de *structuur* eenmaal duidelijk is, de *cultuur* vanzelf zal volgen. Er is echter minstens evenveel werk te verzetten en in te zetten om een *cultuur*verandering tot stand te brengen (vgl. SCP, 2013). Nu de *structuur*verandering een feit is, zijn alle betrokkenen op zoek naar manieren om die verandering invulling en betekenis te geven (en tot cultuurverandering te komen). Deze zoektocht wordt voor medewerkers van Welzijnswerk ondersteund door middel van intervisie in de eigen moederorganisatie. Aangezien MEE-Drenthe sinds januari 2015, evenals alle andere MEE-organisaties, door de gemeente wordt gesubsidieerd en het vervolg onduidelijk is, verkeerden de MEE-consulenten eveneens in onduidelijkheid. Zo heeft MEE-Drenthe de meeste van haar gebouwen opgedoekt en zijn medewerkers verspreid geraakt. Dit betekent dat de *cultuur*verandering waarin MEE-Drenthe volgens de consulenten veel had geïnvesteerd, in onzeker vaarwater terecht was gekomen.

Hoewel zowel de senior beleidsmedewerker van de gemeente als ook de wethouder het 'gekanteld' werken van de ambtenaren als heel belangrijk zien, lijkt tot nu toe ondersteuning op de *cultuuromslag* te ontbreken. Een reden hiervoor kan de extreem hoge werkdruk zijn: behalve nieuwe aanmeldingen, moest het arrangemententeam in 2015 400 herindicaties doen door middel van een Gesprek, met in het kielzog daarvan Gespreksverslagen, Ondersteuningsplannen en het afgeven van nieuwe beschikkingen.

Bij de *cultuuromslag* hoort het 'nieuwe werken' hoort interdisciplinaire samenwerking (zie inleiding voor betekenis/afbakening van dit begrip). Uit de hier gepresenteerde resultaten blijkt dat de arrangemententeamleden voornamelijk multidisciplinair werken (samen aan tafel zitten vanuit hun eigen expertise) en nog niet interdisciplinair: hoewel ieder van elkaar zegt te leren, lijkt het nu nog voornamelijk zo te zijn dat de teamleden vanuit hun eigen expertise en vanuit hun eigen referentiekader een bijdrage leveren. Daadwerkelijk interdisciplinair werken vergt echter meer: behalve expertise op het eigen professionele gebied, vergt interdisciplinair samenwerken ook nieuwsgierigheid naar en basale kennis van andere professionele gebieden (Hammick e.a., 2009). Dit vraagt om een professional die bereid is om zich de referentiekaders van anderen (professionals, burgers, vrijwilligers, etc.) eigen te maken en zich hierin te kunnen verplaatsen (ibid.). Om tot een zo optimaal mogelijke vraagverheldering en ondersteuningsplannen (en daarmee beschikkingen) te komen, met name daar waar complexe ondersteuning op meer levensgebieden nodig is, zijn T-shaped professionals nodig. Om de weg naar interdisciplinaire samenwerking te laten slagen is het faciliteren van deze cultuuromslag nodig voor alle multidisciplinair samengestelde teams.

5.2 Aanbevelingen

Hieronder volgen aanbevelingen op drie gebieden:

1. Inrichting toegang
2. Verdere ontwikkeling werkwijze en (bij)scholing Gespreksvoerders
3. Communicatie: intern en extern

5.2.1 Aanbevelingen inrichting toegang

Visie in het vizier houden

Aan elk veranderingsproces ligt een visie ten grondslag, zie ook de Kadernota Midden-Drenthe (Gemeente Midden-Drenthe, 2014). Voor alle betrokkenen is het van belang deze visie en de uitwerking van die visie scherp op het vizier te hebben (Amelsvoort e.a. 2003). Dit betekent dat gedurende het hele proces van de transformatie deze visie naar voren gehaald moet worden: bij elke stap in de vormgeving van de toegang zou deze visie weer vertaald moeten worden in een antwoord op de vraag 'hoe werken we samen vanuit die visie?' De gemeente moet hier sturing op geven. Dit kan bijvoorbeeld gebeuren door de coördinator van de arrangemententeams. Het ontwikkelen van een gemeenschappelijke taal kost tijd maar investering hierin zorgt voor een gezamenlijk traject (vgl. Tesselaar & Scheringa, 2009) en komt uiteindelijk de burger ten goede.

Van coördinator naar coach voor zelfsturend arrangemententeam

Uit het onderzoek blijkt dat de opzet van de gemeente is om de arrangemententeams zelfsturend te laten zijn. Gezien het verwachte (lage) aantal nieuwe cliënten dat een maatwerkvoorziening vraagt, zal er naar waarschijnlijkheid uiteindelijk één arrangemententeam komen. Op dit moment is de benoemde coördinator vooral werkverdelers & informatieverstrekker. Uit literatuur blijkt dat een zelfsturend team vooral goed functioneert als er, zeker in het begin, een leidinggevende naast het team staat die verschillende rollen kan vervullen: naast leiding geven en managen, tevens coachen (Van Amelsvoort e.a., 2003; vgl. Vermeer & Wenting, 2014). Volgens van Amelsvoort e.a. (ibid.) maakt een zelfsturend team verschillende fasen door, waarbij, naarmate het team meer zelfsturend wordt, de leidinggevende steeds meer de rol van coach op zich dient te nemen. Hoewel de fases die in theorieën over zelfsturende teams naar voren komen in de praktijk niet altijd zo duidelijk te onderscheiden zijn (Stoker e.a., 2009), is men het erover eens dat een startend team iets anders nodig heeft dan een zogenaamd 'volwassen' team. Belangrijk hierbij is om de verzelfstandiging gepland te laten verlopen (Van Amelsvoort e.a. 2003, p. 41).

Van Amelsvoort e.a. formuleerde 9 principes voor een goed functionerend zelfsturend team (ibid.). Het is van belang dat teamleider en coördinator deze samen met de teamleden doornemen. Aanbeveling op dit gebied: zorg voor een coördinator die behalve knopen doorhakt eveneens over coachings-competenties beschikt. De coördinator staat naast de teams en maakt er geen onderdeel van uit. Het informatie verstrekken aan de teamleden zal dan op een andere manier moeten plaatsvinden.

Nader onderzoek naar ondersteuning

Het lijkt in het kader van bezuinigingen belangrijk om te weten of er reeds een bezuinigingsslag heeft plaatsgevonden op het gebied van ondersteuning aan mensen

met een psychische, psychiatrische of verstandelijke beperking. De vraag is of de begeleiding die deze groep nu krijgt, inderdaad minder is dan hun huidige of reeds verlengde CIZ-indicatie mogelijk maakt. De gemeente zou samen met betrokken instellingen nader kunnen onderzoeken in hoeverre het aantal uren daadwerkelijk ontvangen begeleiding afwijkt van de door het CIZ geïndiceerde aantal uren begeleiding. Daarnaast is het van belang om bij te houden hoeveel uren ondersteuning op verschillende gebieden sinds de transitie zijn toegekend. En welke soorten ondersteuning zijn afgegeven. Zo wordt eveneens inzicht verkregen in eventuele mogelijkheden voor het collectief maken van bepaalde voorzieningen. Het 'Arrangementenformulier' kan hiertoe benut worden.

5.2.2 Aanbevelingen verdere ontwikkeling werkwijze en bijscholing

Investeren in kantelen en interdisciplinair samenwerken: Instellen casuïstiek-besprekingen voor arrangemententeams

Kantelen en daarmee komen tot interdisciplinaire samenwerking is niet alleen een individueel proces maar vooral en bovenal een collectief proces: een veranderings- of transformatieproces is iets wat mensen met elkaar moeten doen, samen optrekkend, om tot goede resultaten te komen. Uiteindelijk is de gedachte dat gekanteld en interdisciplinair samenwerken besparingen oplevert. Daarom verdient het investeren in het begeleiden van de transformatie de aanbeveling. Dit geldt zowel voor de arrangemententeams als voor de jeugdteams. De gemeente komt hiermee tegemoet aan een wens die bij een groot deel van de betrokken professionals leeft.

Ten eerste kan dit door ervoor te zorgen dat professionals in de toegang tot de Wmo (de brede toegang) blijvend geschoold worden. Een training op zich bereikt echter geen verandering. Een omslag in denken en werken vergt meer dan trainingen. Daarom is tijd en ruimte vrij maken voor intervisie in de vorm van casuïstiekbesprekingen een belangrijke tweede manier. Intervisie is daarbij een bewezen effectieve methode. Uit het onderzoek kwam naar voren dat de geïnterviewde medewerkers van de arrangemententeams hier zelf behoefte aan hebben.

Professionals zijn heel goed in staat om zelfstandig intervisie op te zetten, zolang zij een duidelijke keuze maken voor een methode en zorgen voor een duidelijke rolverdeling (Van de Beek & Schaub-de Jong, 2013). De intervisie kan de vorm van een casuïstiekbespreking krijgen, waarbij ruimte is voor fundamentele discussie. Op deze manier wordt de transformatie een gezamenlijk proces. Overigens dient opgemerkt dat de coördinator van de arrangemententeams vanuit haar rol niet aan de intervisie deelneemt. Casuïstiekbesprekingen, de voorbereiding ervan maar ook het snel vragen opwerpen voor elkaar zouden ondersteund kunnen worden door een digitale ruimte voor de teamleden (een afgesloten blog met chatfunctie bijvoorbeeld).

Afstemmen werkwijze arrangemententeams met betrekking tot vragen naar en rapportage over eigen kracht en sociaal netwerk

De coördinator van het arrangemententeam zou samen met de leden nogmaals naar de thema's op het formulier van het Onderzoeks- of Gespreksverslag kunnen kijken en bespreken op welke manieren het vragen naar en doorvragen op eigen kracht en het sociale netwerk van de aanvragers het beste kan en op welke wijze de rapportage hierover het beste kan plaatsvinden. Deze informatie kan weer benut worden voor verder evaluatief onderzoek.

Inzetten interventie op Eenzaamheid-en training Sociale Netwerkversterking

Gezien het profiel van de kwetsbare burgers zoals dit uit de resultaten naar voren kwam, zou een interventie op Eenzaamheid gekozen kunnen worden (zie databank van Movisie voor mogelijkheden), met eventueel een daarop toegespitste training voor Gespreksvoerders, om te kunnen onderzoeken of cliënten daadwerkelijk eenzaamheid ervaren, om achter hun wensen te komen en samen naar mogelijke oplossingen te zoeken. Het gaat er voor Gespreksvoerders met name om, dat zij eenzaamheid in kaart kunnen brengen en een advies uit zouden kunnen brengen voor een eventuele maatwerkvoorziening op dit gebied. Eveneens zouden Gespreksvoerders een training kunnen volgen in Sociale Netwerkversterking van MEE (www.mee.nl). De MEE-consulenten zijn hierin al getraind. Deze training komt tegemoet aan de wensen van Gespreksvoerders zelf en aan de opdracht die zij hebben.

Opzetten expertisecentrum professionals, vrijwilligers, ervaringsdeskundigen

Gezien het feit dat de gemeentes burgers op eigen kracht wil aanspreken en hen wil helpen deze eigen kracht aan te boren en gezien het feit dat door inkoopbeleid van gemeentes sommige organisaties wellicht uit Midden-Drenthe zullen verdwijnen, zouden gemeentes er zorg voor moeten dragen dat huidige expertise met betrekking tot het 'aanboren' van eigen kracht blijft bestaan, gedeeld en uitgebreid wordt. Het aanboren van eigen kracht kan alleen maar door 'naast de burger' te gaan staan. In de gemeente Midden-Drenthe is heel veel expertise aanwezig op het gebied van verschillende doelgroepen en op het gebied van aansluiten bij burgers: bij medewerkers van MEE-Drenthe, bij medewerkers van Welzijnswerk Midden-Drenthe, bij medewerkers van verschillende instellingen die cliënten met psychische en/of verstandelijke beperkingen begeleiden en bij instellingen die ouderen (met dementie) begeleiden. De gemeente zou moeten investeren in deze expertise, deze expertise moeten 'bundelen' en er zorg voor moeten dragen dat deze expertise uitgebouwd, gedeeld en verspreid wordt.

Het inkoopbeleid kan grote gevolgen hebben voor de aanwezige expertise binnen de gemeente: organisaties met bepaalde vormen van expertise bestaan niet uit zomaar een bundeling medewerkers, maar dragen zorg voor het 'up-to-date' houden van expertise van de medewerkers en geven gezamenlijk vorm aan die expertise. Als een gemeente 'losse medewerkers' inzet, is de kans groot dat er onnodig veel expertise verloren gaat. Om die reden is het opzetten van een expertisecentrum een mooie manier om de transformatie (het gekanteld werken) te borgen. Gezien de huidige samenwerking tussen de gemeente en Welzijnswerk

Midden-Drenthe, lijkt Welzijnswerk Midden-Drenthe de meest geschikte partner om een expertisecentrum vorm te geven.

In het expertisecentrum zou kennisdeling en casuïstiekbespreking kunnen plaatsvinden; Ervaringsdeskundigen en vrijwilligers zouden hier opgeleid kunnen worden; Verschillende soorten interventies zouden hier doorgesproken kunnen worden, eventueel uitgetoetst en getraind (bv. 'Herstellen doe je zelf' of de 'Individuele Rehabilitatiebenadering (IRB)' of 'Meer vrijwilligers in korte tijd' (movisie.nl)); professionals kunnen lezingen houden over hun werkzaamheden voor elkaar en eventueel voor burgers.

Het expertisecentrum zou een bundeling kunnen zijn van expertise uit verschillende steunpunten van verschillende organisaties samen (steunpunten GGZ, steunpunten van MEE, steunpunten van Welzijnswerk) (vgl AVI-toolkit 13, 2014). De expertise kan mede uitgewisseld via digitale mogelijkheden, bijvoorbeeld door middel van chatboxen voor professionals. Hier kunnen professionals, vrijwilligers en ervaringsdeskundigen elkaar vragen voorleggen. Een ict-deskundige kan aangetrokken worden om hierin mee te denken en de digitale ondersteuning te ontwikkelen.

5.2.3 Aanbevelingen interne- en externe communicatie

Interne communicatie: Informatie op afgesloten website voor Gespreksvoerders

Uit het onderzoek blijkt dat de gemeente vooral intern communiceert: de Wmo-consulenten krijgen 'vers van de pers' informatie over besluiten en beslissingen ten aanzien van Wmo-verordeningen. De mondeling overgedragen informatie van de coördinator blijkt niet voldoende. Het is onduidelijk of van de Wmo-consulenten of van de coördinator nu verwacht wordt dat zij de informatie doorspelen naar de andere leden binnen het team (Welzijnswerkers en MEE-consulenten). Om hun werk goed te kunnen doen, hebben alle teamleden de juiste informatie en uitleg daarover nodig. Waar informatiedeling scheef is, ontstaat makkelijk het gevoel van machtsverschillen of statusverschillen. Waar deze verschillen ontstaan is zelfsturing van het team in gevaar (Van Amelsvoort e.a., 2003). De aanbeveling is om alle leden van de arrangemententeams dezelfde informatie en uitleg daarover te geven en iedereen gelijktijdig van besluiten op de hoogte te brengen. De mondelinge mededelingen hierover, moeten tevens (digitaal) op schrift overgedragen worden. Een afgesloten website voor alle teamleden waarop deze informatie beschikbaar wordt gesteld is een mogelijkheid.

Communicatie met burgers-communicatiedeskundige aanstellen en evaluatie van Gesprekken met burgers starten

Uit de AVI-cliëntmonitor en uit de Gesprekken die de arrangemententeams voeren blijkt dat er onder burgers onrust heerst die voortkomt uit zowel onduidelijkheden over wat hen te wachten staat (AVI, 2015) als uit de werkwijze van de gemeente. In dit transitiejaar verdient het de aanbeveling om een communicatieplan op te stellen. Dit moet een plan zijn dat aansluit op verschillende burgers: burgers met een verstandelijke beperking, jongeren, ouderen. Burgers nemen op verschillende

manieren informatie tot zich. Niet iedereen wordt bereikt met schriftelijke informatie in een krant of digitaal schriftelijke informatie op een website. Behalve het regelmatig publiceren op websites van gemeente en Welzijnswerk Midden-Drenthe van informatie over de toegang, zou de gemeente veel meer ‘erop af’ kunnen gaan naar ‘vindplaatsen’: naar koffietoetenden in het Derkshoes bijvoorbeeld, naar cursusavonden van de Buurtacademie, etc.. Het zou goed zijn om hiervoor één iemand verantwoordelijk te maken.

Een tweede aanbeveling op dit gebied is het zeer duidelijk uitleggen van de werkwijze en rollen binnen de arrangemententeams. De Gespreksvoerder heeft een andere rol dan de Wmo-consulent: de Gespreksvoerder bekijkt samen met de cliënt diens situatie en brengt alle levensgebieden in kaart (AVI & VNG, 2015). De Gespreksvoerder brengt samen met de cliënt een advies uit aan de gemeente, dat besproken wordt binnen het arrangemententeam. De Wmo-consulent geeft de beschikking voor maatwerkvoorzieningen af.

Een derde aanbeveling betreft het evalueren van Het Gesprek en de uitkomst ervan. Hiervoor kan de reeds opgestelde vragenlijst voor burgers gebruikt worden (Bijlage 1) en de reeds gecreëerde digitale invullingsmogelijkheid hiervoor. De arrangemententeamleden en de gemeente kunnen de uitkomsten van deze evaluaties gebruiken als feedback en als input voor het blijvend werken aan een kwalitatieve (verbeterslag van de) toegang tot maatwerkvoorzieningen. Het gaat bij de Gesprekken om (zeer) kwetsbare burgers die niet makkelijk aan kunnen geven wat ze graag anders hadden gezien in informatievoorziening en in de Gesprekken. Dat dient de gemeente zich terdege te realiseren.

Verhelderen communicatie tussen overleggen en verschillende teams

Instellen communicatie-adviseur/onderzoeker voor stroomlijnen communicatie tussen verschillende teams, netwerken en overleggen.

Zoals duidelijk wordt uit dit rapport zijn er in de gemeente Midden-Drenthe een aantal verschillende teams, loketten en overleggen. De kernteams en dorpensteams werken wijkgericht, waarnaast de dorpensteams eveneens individuele ondersteuningsvragen oppakken. De loketten voor Zorg & Dienstverlening, Arrangemententeams en Jeugdteams werken op individueel niveau. Het Welwozo-traject van de gemeente onderzoekt of er nog ruimte is voor een sociaal team, waarbij de wijkverpleegkundige een spilfunctie krijgt bij de signalering, toewijzing en coördinatie van individuele ondersteuning (en snijvlak met zorg). Naast teams bestaan er ook netwerken en overleggen: het Teamwerk van de gemeentelijke consulenten, het MDT dat bij de Jeugdteams hoort, het OGGZ netwerk en het Dorpenoverleg. Al met al een mooie structuur van de brede en ‘specialistische’ toegang tot de Wmo.

In overleg met al deze teams/overleggen/netwerken en loketten zal besproken moeten worden hoe de onderlinge ‘lijntjes’ niet alleen zo kort mogelijk gehouden kunnen worden, maar ook zo efficiënt mogelijk: het doen van dubbelwerk ligt op de loer. Een communicatie-adviseur zou in gezamenlijke opdracht van de gemeente Midden-Drenthe en Welzijnswerk Midden-Drenthe een plan kunnen opstellen. Enig inventariserend voorwerk zou verricht kunnen worden door hbo-studenten Sociale Studies: zij kunnen bij teamcoördinatoren en teamleden de reeds

bestaande 'lijntjes' in kaart brengen en de wensen en ideeën ten aanzien van onderlinge communicatie tussen de teams en overleggen. Het zou een interdisciplinaire opdracht kunnen zijn, waarbij ook een ict-deskundige aanschuift om digitale mogelijkheden te verkennen.

Bronnen

Amelsvoort, Pierre van, Brend Seinen, Hans Kommers, Guido Scholtes, (2003), *Zelfsturende teams: ontwerpen, invoeren en begeleiden*. Vlijmen: ST Groep.

Andersson Elffers, Felix (2012), *De kanteling: lessen en praktijken*. Utrecht: VNG.

AVI (2014). *Toolkit 13. Cliëntondersteuning in de nieuwe Wmo. Basisinformatie voor Wmo-raden, lokale belangenbehartigers en cliëntenraden*. Opgevraagd van: www.aandachtvooriedereen.nl

AVI (2015). *Cliëntmonitor. Zorg naar gemeenten. Weet u waar u aan toe bent? Tweede onderzoek naar belevingen en ervaringen van cliënten, familie en mantelzorgers gedurende de overgang van AWBZ-zorg naar gemeenten*. Opgevraagd van: www.aandachtvooriedereen.nl

AVI & VNG (2015). *Zorgen over het keukentafelgesprek. Bedoeling en werkwijze van het 'keukentafelgesprek' in de Wmo*. Opgevraagd van: www.aandachtvooriedereen.nl

Barenkamp, Ria (2015) *Eindrapport WMO-werkplaats Noord, sociale teams Beijum en de Hoogte/Indische Buurt*. Wmo-werkplaats Noord: Publicatie in voorbereiding.

Beek, Bernard van de & Mirabelle Schaub-de Jong, (2013), *Intervisie leren: een methode voor professionele ontwikkeling*. Amsterdam: Boom/Lemma Uitgevers.

Bil, Petra de (2013). *Observeren, registreren, rapporteren en interpreteren*. Amsterdam: Boom/Nelissen.

Boss, Else, Mirjam Gademan, Jolanda Kroes, Suzanne Kuik, Marjoke Verschelling & Paula Witte (2014). *Het Gesprek in 2015. Train de trainer*. Gepubliceerd op: <http://www.wmowerkplaatsen.nl/sites/default/files/Het%20Gesprek%20in%202015-Train-de-trainer.pdf?sid=207>

Bussemakers, Henk (2000). Prestatie en zelfsturing in het Holy Ziekenhuis. In: Benders, Jos & Pierre van Amelsvoort (red.), *Zelfsturende teams in de dienstverlening*. Utrecht: Uitgeverij Lemma b.v.. Pp. 79-91.

Coalitie akkoord Midden-Drenthe 2014-2018, *Samen: aan de slag voor een sociaal en duurzaam Midden-Drenthe*.

Corbin, Juliet & Anselm Strauss (2015). *Basics of Qualitative Research. Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory*. Thousand Oaks: SAGE Publications Inc..

Gemeente Midden-Drenthe (2012), *Midden-Drenthe: sociaal en evenwichtig. Beleidsplan Wmo 2012-2016*.

Gemeente Midden-Drenthe (2013a), *Mantelzorg en vrijwillige ondersteuning: "Dat doe je toch gewoon" in Midden-Drenthe 2013-2017*.

Gemeente Midden-Drenthe (2013b), *Kadernota Individuele voorzieningen*, maart 2013.

Gemeente Midden-Drenthe (2014), *Kadernota Midden Drenthe* (september 2014)

Glaser, Barney G. & Anselm L. Strauss (1967), *The Discovery of Grounded Theory. Strategies for Qualitative Research*. Chicago: Aldine Publishers.

Hammick, Marilyn, Della Freeth, Jeannette Copperman & Danë Goodman (2012), *Being Interprofessionals*. Cambridge: Polity Press.

Hove, Juul ten (2014), *Teams in Midden-Drenthe*. (ongepubliceerd).

Kal, Doortje, Rutger Post, Gerda Scholtens ((2012), *Meedoen gaat niet vanzelf: kwartiermaken in theorie en praktijk*. Utrecht: Hogeschool van Utrecht.

Klumpenaar, Desiree (2015), *Care First or Work First*. Groningen: Kenniscentrum Arbeid Hanzehogeschool Groningen.

Korevaar, Lies, Jolanda Kroes & Suzanne Kuik (2015-in press), Interdisciplinaire samenwerking in de wijk: de T-shaped professional. In: Van Bergen, A. & J.P Wilken (Red.), *Werken in de wijk*. Amsterdam: Uitgeverij SWP.

Kuik, S.N. (2013), *Tussen kind en puber: een etnografisch onderzoek*. Proefschrift: Universiteit van Amsterdam.

Kuipers, Ben S. & Janka I. Stoker, Janka (2009). Development and performance of self-managing work teams: a theoretical and empirical examination. *The International Journal of Human Resource Management* (Vol. 20, no.2), 399-419.

MEE Plus Groep (2014), *MEE Sociale Netwerk Versterking: Samenvatting werkwijze*. Gepubliceerd op: <http://www.meeplus.nl/snv/publicaties>.

Movisie (2014), *Competenties maatschappelijke ondersteuning in de branche Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening*. Gepubliceerd op: <https://www.movisie.nl/publicaties/competenties-maatschappelijke-ondersteuning>.

Olthof, Jaap (2014), The Participation of Mild Intellectual in a Civil Society. A Literatur Review on the effects of a 'participatory society' for people with mild

intellectual disabilities in the Netherlands. In: Crabtree, S. & J. Davey (Eds.), *Diversity and the Process of Marginalisation and Otherness. Giving Voices to hidden Themes – an European Perspective*. London: Whiting & Birch. Pp. 1-19.

Oskam, I. (2009). *Op weg naar innovatiekracht. Technisch innoveren en ondernemen als continu proces*. Hogeschool van Amsterdam, Openbare les.

Quinney, Anne & Trish Hafford-Letchfield (2009), *Interprofessional Social Work. Effective Collaborative Approaches*. Los Angeles: SAGE.

Royen, Paul van (2009) 'Interprofessionele samenwerking, transmurale en interdisciplinaire zorg'. *Bijblijven* 25(3): pp. 1-6.

Tesselaar, Suzanne & Annet Scheringa (2009). *Story Telling: Organsiatieverhalen voor managers, trainers en onderzoekers*. Amsterdam: Boom.

Vermeer, Astrid & Ben Wenting (2014), *Zelfsturende teams in de praktijk*. Amsterdam: Reed Business b.v..

VNG (2010a), *Het Gesprek: Deel I. Bouwsteen voor de nieuwe modelverordening WMO*. Opgevraagd 23 april 2013 van www.vng.nl/dekanteling.

VNG (2010b), *Het Gesprek: Deel II. Praktische Handreiking*. Opgevraagd 23 april 2013 van www.vng.nl/dekanteling.

VNG (2012), *Het Gesprek: Deel III. Een stap verder*. Opgevraagd 23 april 2013 van www.vng.nl/dekanteling.

VNG (2013a), *Het Gesprek: Deel IV. Nieuwe doelgroep, ander gesprek*. Opgevraagd 23 april 2013 van www.vng.nl/dekanteling.

VNG (2013b), *Een goed Gesprek: Wat heeft de gespreksvoerder nodig?* Opgevraagd 16 september 2013 van www.vng.nl/dekanteling.

Waal, Vincent de (2014), *De vooruitgeschoven middenvelder: de innovatiekracht van middenmanagers van welzijnsorganisaties met het oog op actief burgerschap*. Amsterdam: Boom/Lemma.

Bijlage 1: Vragenlijst voor burgers over Het Gesprek

Beste inwoner van de gemeente Midden Drenthe,

Onlangs heeft u met iemand (gespreksvoerder) gesproken over uw behoefte aan ondersteuning. De gemeente vindt het belangrijk dat dit gesprek hierover voor u op een prettige manier is verlopen. Graag zou de gemeente dan ook willen weten hoe u dit gesprek ervaren heeft. Het invullen van deze vragenlijst kan de gemeente helpen om waar nodig verbetering aan te brengen.

De vragenlijst is anoniem. U kunt de vragenlijst op internet invullen via deze link:

De vragenlijst

1. Hoe heeft u het contact met de gespreksvoerder ervaren?

prettig	neutraal	onprettig

2. Was het doel van het gesprek u duidelijk?

duidelijk	weet niet	onduidelijk

3. Kreeg u uitleg bij de vragen die u niet begreep?

ja	weet niet	nee

4. Had u het gevoel dat er naar uw verhaal geluisterd werd?

goed geluisterd	weet niet	slecht geluisterd

5. Had u het gevoel dat u begrepen werd?

goed begrepen	weet niet	niet begrepen

6. Was er een vertrouwenspersoon van u bij het gesprek aanwezig?

Ja	nee

(zo ja ga door met vraag 7, zo nee ga door naar vraag 8)

7. Werd de vertrouwens persoon door de gespreksvoerder op een prettige manier betrokken bij het gesprek?

prettig	weet niet	onprettig

8. Is het door dit gesprek duidelijk geworden hoe het verder gaat met uw ondersteuningsvraag/vragen?

duidelijk	weet niet	onduidelijk

9. Hieronder kunt u uw eigen aanvullingen geven over het gesprek:

--

Bijlage 2: Aanvullende resultaten

Aanvullende resultaten bij paragraaf 4.2.2

Uit de interviews met zowel teamleden als andere betrokkenen blijkt er in de eerste maanden van het nieuwe jaar (2015) een situatie binnen de teams te zijn ontstaan waarin er in 'wij-zij' termen gedacht en gevoeld werd. Een aantal van de geïnterviewden sprak zelf van een 'wij-zij' -situatie. In dit geval betekende het 'wij': 'wij cliëntadviseurs', 'wij MEE-consulenten' en 'wij Welzijnswerk & MEE'. 'Zij' verwees naar de Wmo-consulenten/de gemeente. De geïnterviewde teamleden geven aan soms het gevoel te hebben dat de Wmo-consulenten/de gemeente geen werkelijk vertrouwen in hun hebben/heeft, terwijl zijzelf in hun beleving zo hun best doen om rekening te houden met kaders, wettelijke regels en de opdracht om zoveel mogelijk te bezuinigen door inzet van het netwerk, door goed in beeld te brengen welke ondersteuning daadwerkelijk nodig is en door te kijken naar alternatieve mogelijkheden. Een geïnterviewde zegt: 'Vooral die bezuinigingsgedachte zit er bij hen in [bij de Wmo-consulenten, sk] en dan kijken ze vooral naar wat er afgehaald kan worden en niet zozeer naar wat andere mogelijkheden zijn om de ondersteuning te regelen.'

'De gewenste onderlinge verhoudingen, waarden en gewoontes ontstaan niet altijd automatisch', schrijft Van Amelsvoort (Van Amelsvoort e.a., 2003, p.74). Soms zijn groepsgerichte processen openlijk, maar vaak ook onder de oppervlakte. Soms worden normen en waarden niet uitgesproken en lijkt er sprake van 'taboes'. Het 'wij-zij-gevoel' was voor de onderzoeker al snel voelbaar tijdens sommige besprekingen en intervisiebijeenkomsten, maar werd niet uitgesproken of besproken door de teamleden. Toen de onderzoeker een keer suggereerde dat dit leek voort te komen uit 'onveiligheid', spraken alle teamleden dit tegen.

Het gevolg van het 'wij-zij-gevoel' is dat de geïnterviewden soms het idee hebben 'tegenover elkaar te staan' en 'niet gelijkwaardig' te zijn. 'De gemeente heeft de macht', zei iemand, 'de macht om te beslissen'. Een paar teamleden bereiden casusinbreng voor met wetteksten erbij: 'Ik geef geen enkele ruimte om met de hakbijl deze mensen [klanten, sk] omver te hakken [door de gemeente, sk]'. Voor de klant ontstaat er een situatie waarbij het volgens een paar geïnterviewden verschil maakt wie het Gesprek doet terwijl het 'eigenlijk niet uit moet maken of de gemeente bij een klant komt of Welzijnswerk/MEE. Maar het maakt wel uit. De gemeente is gericht op de voorziening en vraagt niet verder op andere gebieden.' Een andere geïnterviewde zei: 'Wmo-consulenten hebben eelt op hun ziel', maar voegt hier aan toe: 'Ik heb soms wel wat aan hun nuchterheid.' Soms lijkt hier dus meer te gebeuren dan een 'onafhankelijk advies' (cliëntadviseurs WMD & MEE) uitbrengen aan 'de beschikkers' (de Wmo-consulenten) – immers, bovenstaande duidt eerder op een reeds opgestelde 'beschikking'. Een situatie die in de ogen van alle gesprokenen (inclusief de coördinator van de arrangemententeams) onwenselijk is, omdat zij gebaseerd is op wantrouwen en niet op vertrouwen.

De geïnterviewden delen de mening dat het 'wij-zij-gevoel' onprettig is en wantrouwen in de hand wekt: zowel vanuit de Wmo-consulenten naar de rest als vanuit de rest naar de Wmo-consulenten. Iedereen acht dit een onwenselijke situatie.

Aanvullende resultaten bij paragraaf 4.4.1

Hieronder staan de beschrijvingen van de cliëntgegevens. Onder het kopje Aanvullende tabellen bij paragraaf 4.4.1, zijn alle tabellen te vinden van de cliëntgegevens.

4.4.1.1 Algemene gegevens

In zaak zijn voor de eerste reeks gesprekken 48 zaaknummers aangemeld. Bekend is dan of het om een man of een vrouw gaat, de geboortedatum en de woonplaats. Hoewel in tabel 1 staat dat het om totaal 48 mensen gaat, is het aantal van de volledig ingevulde gespreksverslagen 47. De rest van de gegevens is dan ook gebaseerd op 47 Gesprekken. In totaal zijn er dus 26 aanmeldingen in Beilen geweest, 10 in Westerbork en 12 in Smilde. Zie tabel 2: woonplaats.

In tabel 3 is een overzicht van de aandoening of beperking waarmee mensen zich hebben gemeld of in het kader waarvan zij ondersteuning nodig hebben. Veruit de grootste groep die hier bevraagd is heeft een psychische beperking of een combinatie van psychisch en lichamelijk. De percentages van deze twee categorieën opgeteld: 53,2%. Tellen we daar ook nog de 10,6% bovenop die naast een verstandelijke beperking ook een psychische beperking (of psychiatrische aandoening) hebben, ligt het percentage op 63,8%.

Opgemerkt moet worden dat dit percentage niet representatief is voor de gehele groep huidige CIZ-geïndiceerden. Immers, deze groep mensen is geworven door medewerkers van o.a. Promenscare en GGZ, waar cliënten met deze problematiek begeleid worden.

4.4.1.2 Soorten begeleiding

Er is eerst gekeken naar de CIZ soorten begeleiding: individueel, groep of een combinatie hiervan. In een aparte tabel zijn Persoonlijke verzorging en Huishoudelijke hulp opgenomen (zie tabel 8). Het CIZ indiceert niet alleen naar soort begeleiding, maar geeft ook een klasse aan. De klasse van begeleiding zegt iets over het aantal uren.

In tabel 4 wordt zichtbaar dat de grootste groep individuele begeleiding krijgt (60,4%). Van die mensen krijgt de grootste groep, namelijk 42,6%, klasse 2 (2-3,9 uur per week). Uit gesprekken met de Gespreksvoerders kwam naar voren dat de meeste mensen niet hun volledige indicatie benutten. Helaas is het daadwerkelijk aantal ontvangen uren begeleiding niet in kaart gebracht en kunnen de cijfers deze observatie niet ondersteunen. Belangrijk is wel om deze eventuele discrepantie in kaart te brengen. Als er inderdaad sprake is van meer geïndiceerde uren dan er worden opgenomen, kan dit twee dingen betekenen: 1. CIZ werkt met modellen en niet met maatwerk; of 2. Er is door de ondersteuning leverende instanties al een 'bezuinigingsslag' gemaakt, waarbij ze het minimale aantal uren begeleiding leveren. Deze tweede verklaring komt overeen met het idee van de Gespreksvoerders van verschillende arrangemententeams: 'er kan hier echt niets meer af'. Voor de gemeente is het in het kader van de opdracht te bezuinigen op de ondersteuning van belang om hier een werkelijk antwoord op te krijgen.

Voorts valt op te merken dat er een verschil is tussen het aantal mensen dat Begeleiding Groep (zie tabel 4) als indicatie heeft (14 als we de combinatie groep en individueel meetellen), maar dat uit tabel 6 een twintigtal mensen naar voren komt. Dit verschil valt niet goed verklaren.

Het aantal mensen dat Persoonlijke Verzorging geïndiceerd heeft gekregen ligt op 8 (18,6%), daarnaast heeft 10% huishoudelijke hulp (zie tabel 8). Aangezien er geen gegevens beschikbaar zijn over het totale aantal uren huishoudelijke hulp dat de gemeente heeft toegekend, kan niet gesteld worden of dit percentage laag of hoog is.

4.4.1.3 Invulling huidige ondersteuning

In tabel 9 staan de soorten ondersteuning uitgewerkt. De grootste groep krijgt individuele begeleiding of een combinatie van individuele en praktische begeleiding (tezamen 48,9%). Praktische ondersteuning is een uitwerking van de individuele begeleiding: in dit geval komt er op gezette tijden iemand die helpt bij het op orde houden van het huishouden, financiën en post. Dit verschilt dus van huishoudelijke hulp: dat is iemand die vanuit een Wmo-indicatie komt schoonmaken. In de praktische ondersteuning wordt het huishouden samen met de burger opgepakt. Begeleiding individueel is het volgende: hier is de invulling dat er samen met burger activiteiten worden ondernomen, of dat er sprake is van actieve psycho-sociale ondersteuning. Individuele begeleiding kan ook opvoedondersteuning zijn. Daar opvoedondersteuning zo weinig voorkwam is dit niet als aparte categorie opgenomen. Onder groepsbegeleiding valt ook: tijdelijk verblijf/logeerhuis of zorgboerderij (kwam maar 1 keer voor en is daarom als 'groep' geclassificeerd).

In tabel 10 staat de invulling van de dagbesteding opgenomen. Gespreksvoerders hebben gevraagd hoe de dag(en) van deze burgers eruit zien, om te kijken of hierin aanknopingspunten zijn voor het organiseren van bijvoorbeeld een nieuwe welzijnsvoorziening (collectieve voorziening). Het valt op dat bijna een derde van de mensen (32,6%) vooral in en om het huis de dagen doorbrengt met bijvoorbeeld de volgende bezigheden: dieren verzorgen, computeren, lezen, tv kijken, in de tuin werken, wandelen, visite krijgen en op visite gaan, huishouden. Hoewel visite een onderdeel is van deze categorie, is dit heel weinig genoemd. Opvallend is dan ook dat de meeste bezigheden zonder anderen uitgevoerd worden, of zonder contact met anderen.

In totaal noemen maar 9 mensen dat ze een hobby hebben (19,1%). Onder de categorie 'hobby' valt dan het volgende: naar het buurthuis gaan, avonden bezoeken, schildercursus, vissen. Kortom, activiteiten die echt buiten de deur zijn maar wel samen zijn met anderen.

In tabel 10a is gecombineerd of de aandoening van invloed is op de invulling van de dagbesteding. Hier komt naar voren dat de groep dementerenden de dag invult in en rondom huis (100%). Verder valt op dat alleen de twee groepen psychisch beperkten en de combinatie van een psychische en verstandelijke beperking vrijwilligerswerk doen. Deze gegevens bevestigen dat het gaat om een groep mensen met weinig sociale contacten. Over het netwerk gaat de volgende paragraaf.

4.4.1.4 Sociaal Netwerk

Gespreksvoerders hebben gegevens over het netwerk van de cliënten heel verschillend ingevuld en zijn ook verschillend in hoe uitgebreid ze hierover rapporteren. Om die reden is de categorie ‘onbekend’ in de meeste tabellen met betrekking tot sociaal netwerk heel groot.

Ten eerste is de omvang van het netwerk in kaart gebracht. Voor 8,3% is de grootte onduidelijk. In eerste instantie werd zodra een cliënt zijn begeleider als ‘netwerk’ noemde deze meegeteld. Maar dit leverde een vertekenend beeld op: immers, als we de potentie van het netwerk willen weten, dan hoort daar de professional nou juist niet bij. Omdat onduidelijk was wie de ‘mantelzorgers’ waren die een aantal cliënten onder hun netwerk schaalden (familie? Buurman? Etc.), is besloten om apart in beeld te brengen wie van de cliënten professional of mantelzorger noemde. Uit tabel 11 blijkt dat ruim 55% hun professionele begeleider noemde als er gevraagd werd wie de belangrijke personen waren voor de cliënten. Daarnaast noemde ruim 10% hun mantelzorger of combinatie van mantelzorger en professional als belangrijk. Ten eerste wijst dit er natuurlijk op dat de professionals belangrijk zijn voor de cliënten en dat de gemeente zich ervan moet vergewissen dat dit betekent dat cliënten hun begeleiders als ‘onmisbaar’ ervaren. Maar ten tweede ligt hierin een aanwijzing voor de eenzaamheid van deze groep. Immers, wie een stevig netwerk heeft zal, ondanks eventueel geboden hulp door een professional, deze niet benoemen als iemand die bij zijn/haar persoonlijk netwerk hoort.

Het lastige bij het in kaart brengen van de omvang van het netwerk was dat informatie hierover vaak vaag was. Er stond dan bijvoorbeeld dat ‘familie’ belangrijk was, maar niet uit hoeveel personen ‘familie’ bestond. Soms stond er ‘vrienden’ en was dan onduidelijk om hoeveel vrienden het ging. Deze zijn dan als 2 personen gerekend. In tabel 12 is de omvang van het netwerk gevat. De professional en mantelzorger zijn hierin niet meegeteld. De grootste categorie heeft 5 of meer mensen. Ook werden hierbij ‘mensen van de manege’ genoemd (en als twee geteld). Meer dan 5 mensen kwam niet vaak voor. Opvallend is dat de netwerken van deze groep klein zijn. Hoewel de grootte van het netwerk niets zegt over de kwaliteit van het netwerk (kracht, hechtheid), vormt de tabel wel een aanwijzing voor de stelling dat het hier om een eenzame groep cliënten gaat.

Gekeken is of de vorm van begeleiding samenhangt met de omvang van iemands netwerk: of iemand die ‘begeleiding groep’ geïndiceerd heeft bijvoorbeeld een groter netwerk heeft. Uit tabel 12a blijkt dat de spreiding gelijk is en er geen samenhang is gevonden.

Gespreksvoerders hebben gevraagd uit wie het netwerk van de cliënten bestond. In tabel 13 valt af te lezen dat 21,3% gezinsleden noemt als enige personen in hun netwerk. Gezinsleden zijn: echtgeno(o)te; vader/moeder;(klein)kinderen). Soms gecombineerd met burens (10,6%) of met vrienden of familie. De tweede grote categorie (14,9%) noemt een combinatie van familieleden en burens. Slechts 8,5% noemt ‘vrienden’ als belangrijke anderen. Ook hieruit komt een beeld van een eenzame groep mensen naar voren. 8,7% werkt of doet vrijwilligerswerk (zie tabel 10 invulling dagbesteding), maar geen van de cliënten noemt collega’s als ‘netwerk’. De vraag rijst of werk en vrijwilligerswerk eerder manieren zijn om de dag door te komen op een prettige manier, dan dat het daarbij tevens gaat om het contact met collega’s.

In tabel 13a is in kaart gebracht of er een samenhang bestaat tussen het soort begeleiding en uit wie het netwerk van de cliënt bestaat. Het opvallendste gegeven is dat voor die mensen die 'begeleiding groep' geïndiceerd hebben gekregen, ruim 42% het gezin als belangrijkste sociale contact noemt. Voor de hele cliëntengroep is dit percentage 21%. Het zou kunnen zijn dat mensen die begeleiding groep geïndiceerd krijgen, wellicht mensen zijn die juist buiten het gezin geen contact krijgen en deels de begeleiding groep hebben om het gezin/mantelzorg te ontlasten.

In tabel 14 valt af te lezen wat het netwerk doet met of voor de cliënten. Van 55% is dit onbekend. De grootste groep noemt mantelzorg en begeleiding als voornaamste hulp (17%) of een combinatie van een bezoekje aan huis en begeleiding/mantelzorg. Waarschijnlijk is door de Gespreksvoerders inderdaad gevraagd wat het netwerk voor de cliënten doet of waarmee het netwerk helpt. Slechts twee keer werd er door een cliënt ook gesproken over 'gezelligheid' als onderdeel van de relatie. Maar omdat waarschijnlijk gevraagd is naar inzet van het netwerk, is onduidelijk of het ondernemen van 'leuke dingen' of het 'doorbrengen van een gezellige dag of avond' niet tevens onderdeel zijn van de genoemde relaties. Anderzijds werd reeds geconstateerd dat de in beeld gebrachte groep een eenzame groep is, die onder andere door hun beperking(en) ook moeite heeft met het aangaan en onderhouden van sociale contacten.

In tabel 15 is in kaart gebracht hoe vaak de cliënten mensen uit hun netwerk zien. Van 32% is dit onbekend. Met betrekking tot de rest kan gesteld worden dat slechts 3% iemand uit het netwerk dagelijks ziet. In deze categorie vallen ook mensen die twee tot drie keer per week langskomen. Het kan goed zijn dat deze tabel gecorrigeerd moet worden op 'gezin': diegenen die hun gezin als belangrijkste hebben genoemd wonen waarschijnlijk wel samen met hun partner en/of (jonge) kinderen. Evenwel rijst hier wederom het beeld van een eenzame groep mensen.

In tabel 16 valt op dat bij ruim 57% onbekend is of het netwerk volledig benut is dan wel dat er nog rek in zit. Van de resterende 43% stelt 19% dat er geen rek in het netwerk is of dat het volledig benut is en 17% stelt dat er sprake is van een wankel evenwicht. Onder het kopje 'mogelijkheden netwerk' hebben de gespreksvoerders eigenlijk opnieuw het netwerk in kaart gebracht: uit wie het netwerk bestaat en wat een ieder of het netwerk zoal doen/does. Onduidelijk is bijvoorbeeld als er staat 'het netwerk is volledig benut' of er gevraagd is naar de mogelijkheden taken anders te verdelen en het netwerk dus op een andere manier in te zetten. Soms staat er alleen dat de burger geen goed contact heeft met de bureaus. Het is dan onduidelijk of er nog meer mensen in het netwerk zijn en of daar nog mogelijkheden tot intensivering of uitbreiding liggen. Soms staat er ook 'kinderen hebben het druk/wonen ver weg'. Het is dan niet duidelijk of de kinderen evenwel toch bereid zouden zijn of in staat zouden zijn meer ondersteuning te geven.

Bij 17% is er sprake van een wankel evenwicht: dit kan betekenen dat er sprake is van zo'n klein netwerk dat overbelasting dreigt. Of dat de toestand van de ondersteunde wisselt en het netwerk het de ene keer wel, en de andere keer niet kan opbrengen. Het kan ook betekenen dat het evenwicht er is omdat bijvoorbeeld de ondersteunde vier dagen per week naar dagbesteding gaat, maar als dat weg zou vallen de zorg niet vol te houden is. Ook kan het 'wankel' zijn omdat de relaties met het netwerk niet sterk zijn.

6,4% geeft aan mogelijkheden te zien tot uitbreiding van het netwerk of het opnieuw aanhalen van banden. Waar rekening mee gehouden moet worden bij onderstaande tabel is dat de cliënten weten dat er meer van hun netwerk verwacht wordt dan voorheen en dat de 19% die aangeeft geen rek in het netwerk te zien, dit zwaarder aangezet zou kunnen hebben dan daadwerkelijk het geval is. Gezien alle andere gegevens moet deze kanttekening met veel armslag genomen worden. Het betreft hier immers een groep mensen die heel eenzaam is, moeizaam contact legt en onderhoudt en die vaak door de omgeving onbegrepen wordt (vgl. Kal e.a., 2013 en Olthof, 2013).

In tabel 17 zijn wensen ten aanzien van sociale contacten in kaart gebracht. Ook hier geldt de kanttekening die hierboven geplaatst is, die wederom met een grote armslag geplaatst is: 55% geeft aan te willen behouden wat ze hebben. Dit kan duiden op angst voor verandering en alle onzekerheid die dit met zich meebrengt, maar het kan eveneens duiden op het wankel evenwicht in het bestaan dat deze mensen ervaren: elke verandering kan hun uit het evenwicht brengen. Daarnaast geeft ruim 27% aan uitbreiding van het netwerk te willen. Onduidelijk uit de gegevens is op te maken of ze meer hulp willen of meer sociale contacten. Ook dit percentage vormt een aanwijzing voor huidige ervaren eenzaamheid onder deze groep cliënten.

Tot slot zijn in tabel 18 de mogelijkheden van de cliënt in kaart gebracht door een aantal Gespreksvoerders (van 56% van de cliënten). Het beeld dat naar voren komt is dat deze groep cliënten een heel wankel evenwicht in het leven bewaart, met veel inspanning en ondersteuning. Dit betekent dat het niet gaat om een gebrek aan wil om te veranderen (zie tabel 17: 27,7% wil uitbreiding van het netwerk), maar een onvermogen om met hun beperkingen te kunnen bereiken wat ze eventueel zouden wensen.

Uit bovenstaande gegevens rijst het beeld van een eenzame groep mensen, die zelf over beperkte mogelijkheden beschikt om, zelfs als er wensen tot verandering zijn, verandering aan te brengen zonder begeleiding hierin. De vraag of bij deze groep mensen het netwerk meer ingezet zou kunnen gaan worden, is op basis van deze gegevens niet met een volmondig ja of nee te beantwoorden. Enerzijds is over deze groep mensen bekend dat noch zichzelf noch 'de samenleving' zelf werkelijk in staat is om contacten aan te gaan en te bestendigen of onderhouden (Olthof, 2013). Dus: niet alleen de cliënten zelf hebben hulp nodig, ook de directe omgeving heeft hulp nodig... Ondanks het feit dat het hier een welbekende eenzame groep mensen betreft, met een klein netwerk dat meestal al veel doet voor de cliënt, ligt de vraag open of hierin wellicht nog meer mogelijk is aan versterking.

Hieronder volgen de tabellen behorend bij paragraaf 4.4.1 en volgende.

Algemene gegevens

Categorie	Geslacht
	Aantal
Vrouw	30
Man	18
TOTAAL	48

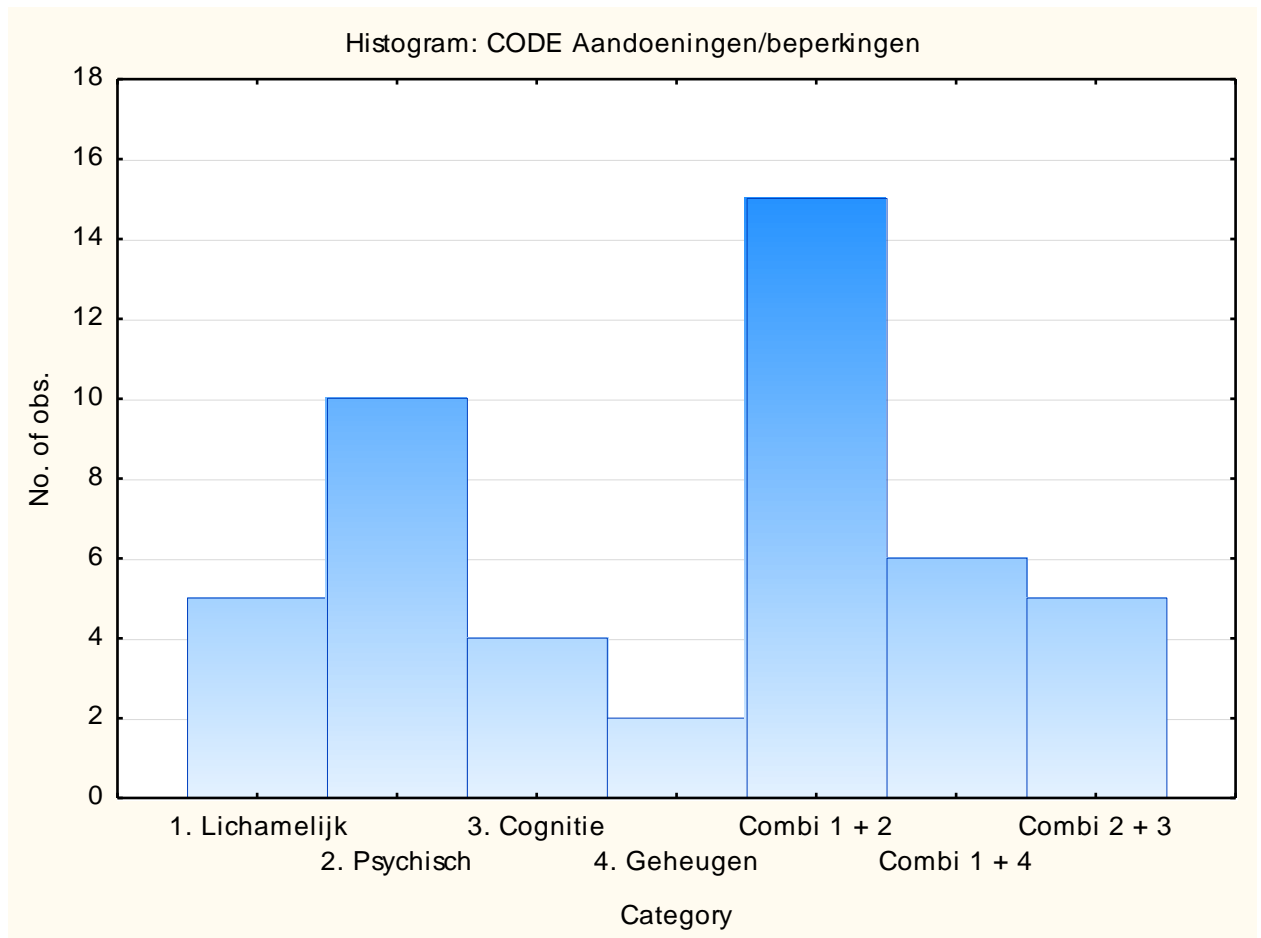
Tabel 1: geslacht

Categorie	Woonplaats
	Aantal
Beilen	26
Westerbork	10
Smilde	12

Tabel 2: woonplaats

Categorie	Aandoeningen/beperkingen	
	Aantal	Percentage
1. Lichamelijk	5	10,6
2. Psychisch	10	21,3
3. Verstandelijk	4	8,5
4. Geheugen	2	4,3
Combi 1 + 2	15	31,9
Combi 1 + 4	6	12,8
Combi 2 + 3	5	10,6
TOTAAL	47	

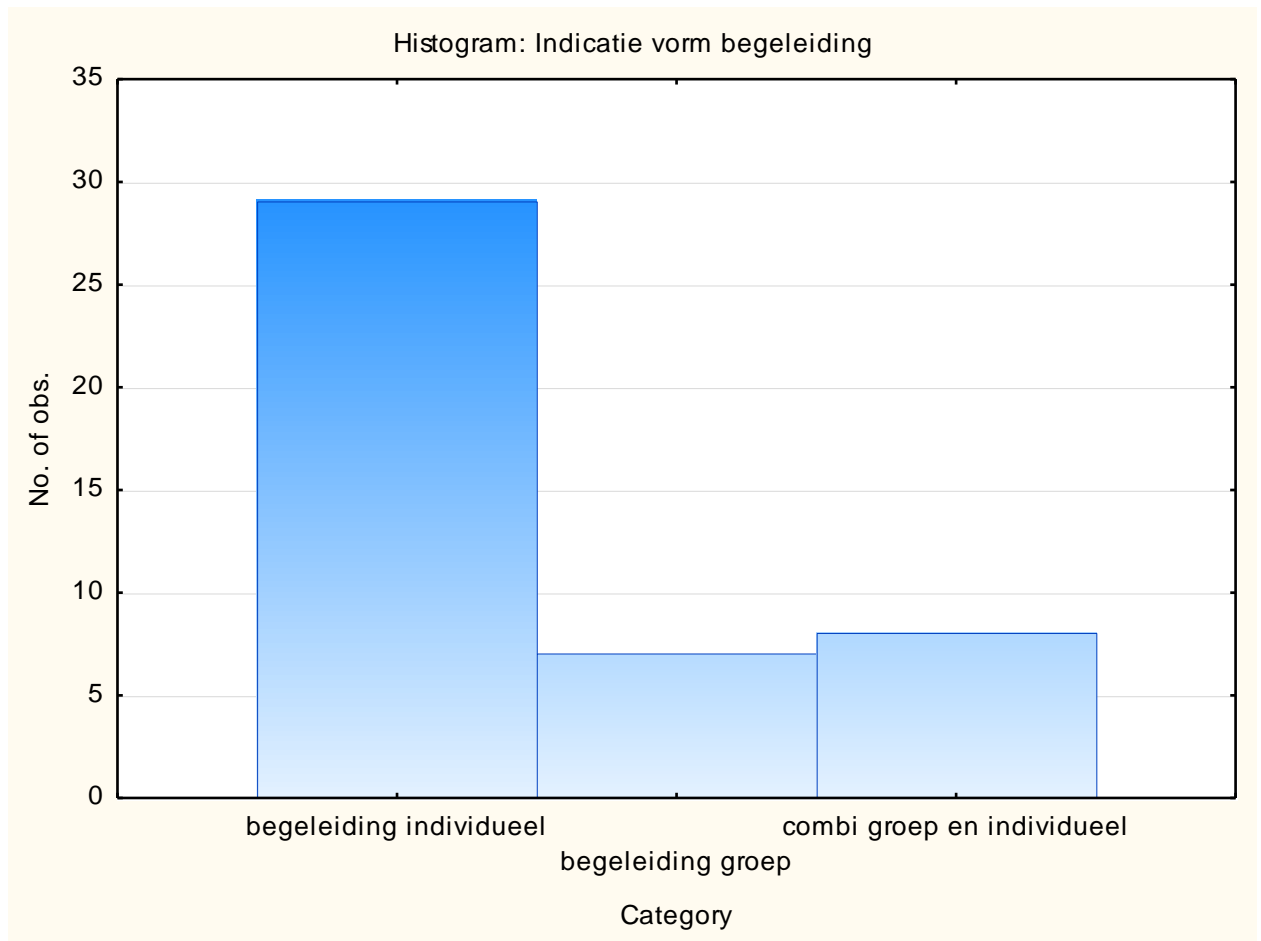
Tabel 3: aandoeningen/beperkingen



Soorten begeleiding

Categorie	Soort begeleiding	
	Aantal	Percentage
Onbekend	4	8,3
Individueel	29	60,4
Groep	7	14,6
Combi	7	14,6
TOTAAL	47	

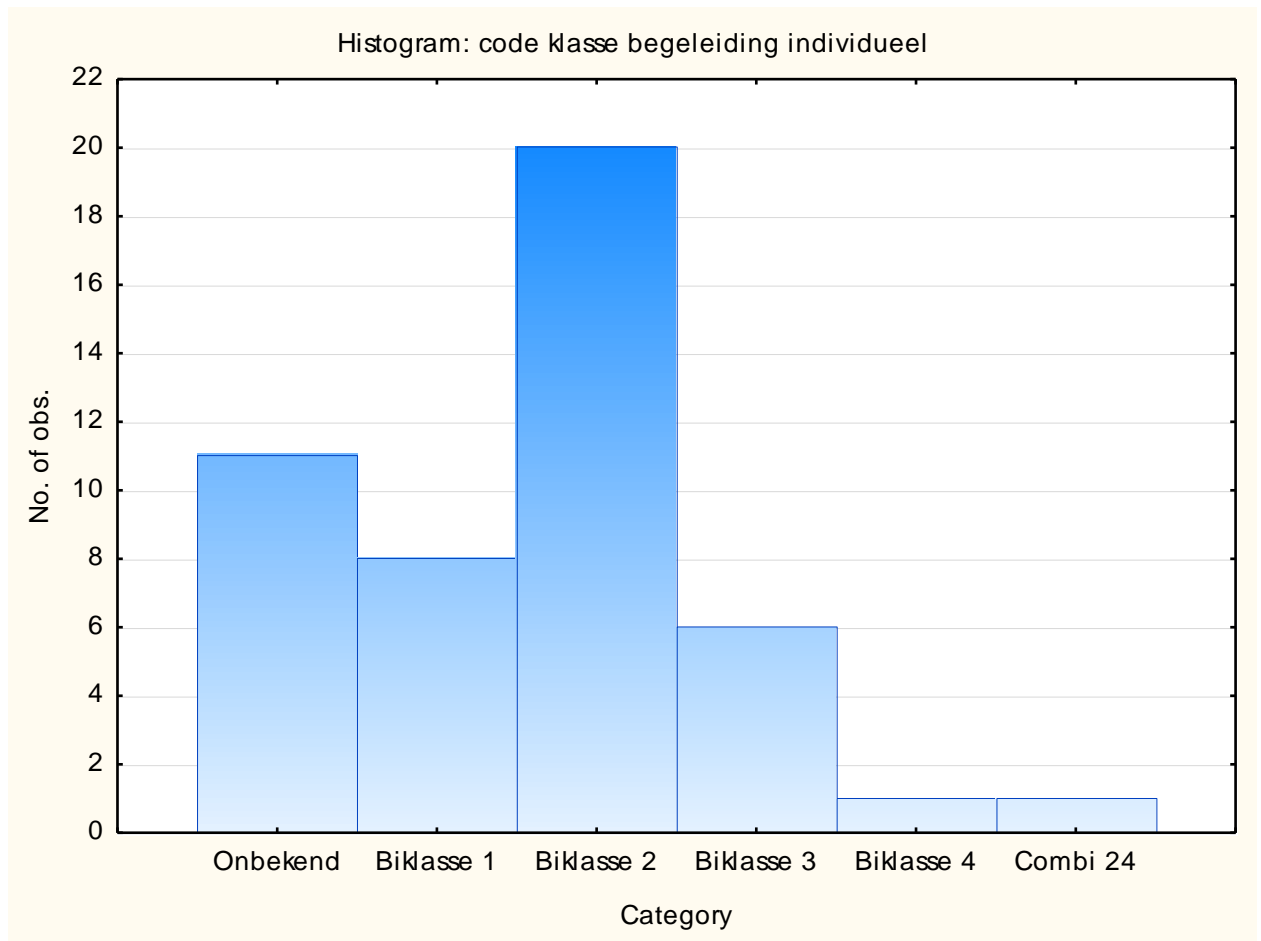
Tabel 4: soorten begeleiding



In tabel 5 staat Combi24: dit is iemand die een ZZP voor 24 uur begeleiding kreeg.

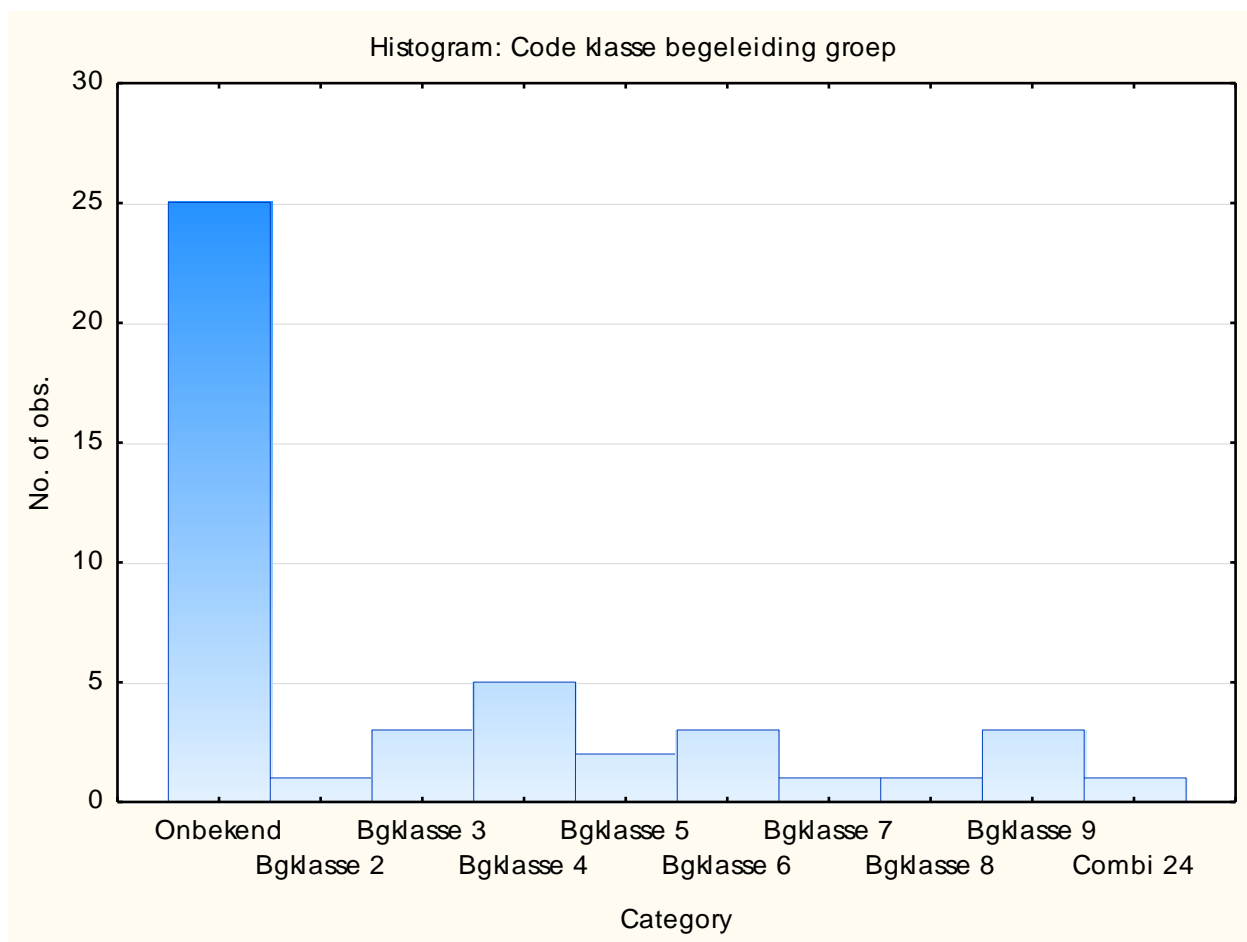
Categorie	Klasse individuele begeleiding	
	Aantal	Percentage
Onbekend	11	23,4
Biklasse 1	8	17,0
Biklasse 2	20	42,6
Biklasse 3	6	12,8
Biklasse 4	1	2,1
Combi 24	1	2,1
TOTAAL	47	

Tabel 5: klasse individuele begeleiding



Categorie	klasse begeleiding	
	groep	
	Aantal	Percentage
Onbekend/geen	25	55,6
Bgklasse 2	2	4,4
Bgklasse 3	3	6,7
Bgklasse 4	5	11,1
Bgklasse 5	2	4,4
Bgklasse 6	3	6,7
Bgklasse 7	1	2,2
Bgklasse 8	1	2,2
Bgklasse 9	3	6,7
TOTAAL	45	

Tabel 6: klasse groepsbegeleiding



Categorie	Persoonlijke verzorging	
	Aantal	Percentage
Onbekend/geen	35	81,4
PVklasse 1	1	2,3
PVklasse 2	1	2,3
PVklasse 3	2	4,7
PVklasse 4	3	7,0
Combi 24	1	2,3
TOTAAL	43	

Tabel 7: klasse persoonlijke verzorging

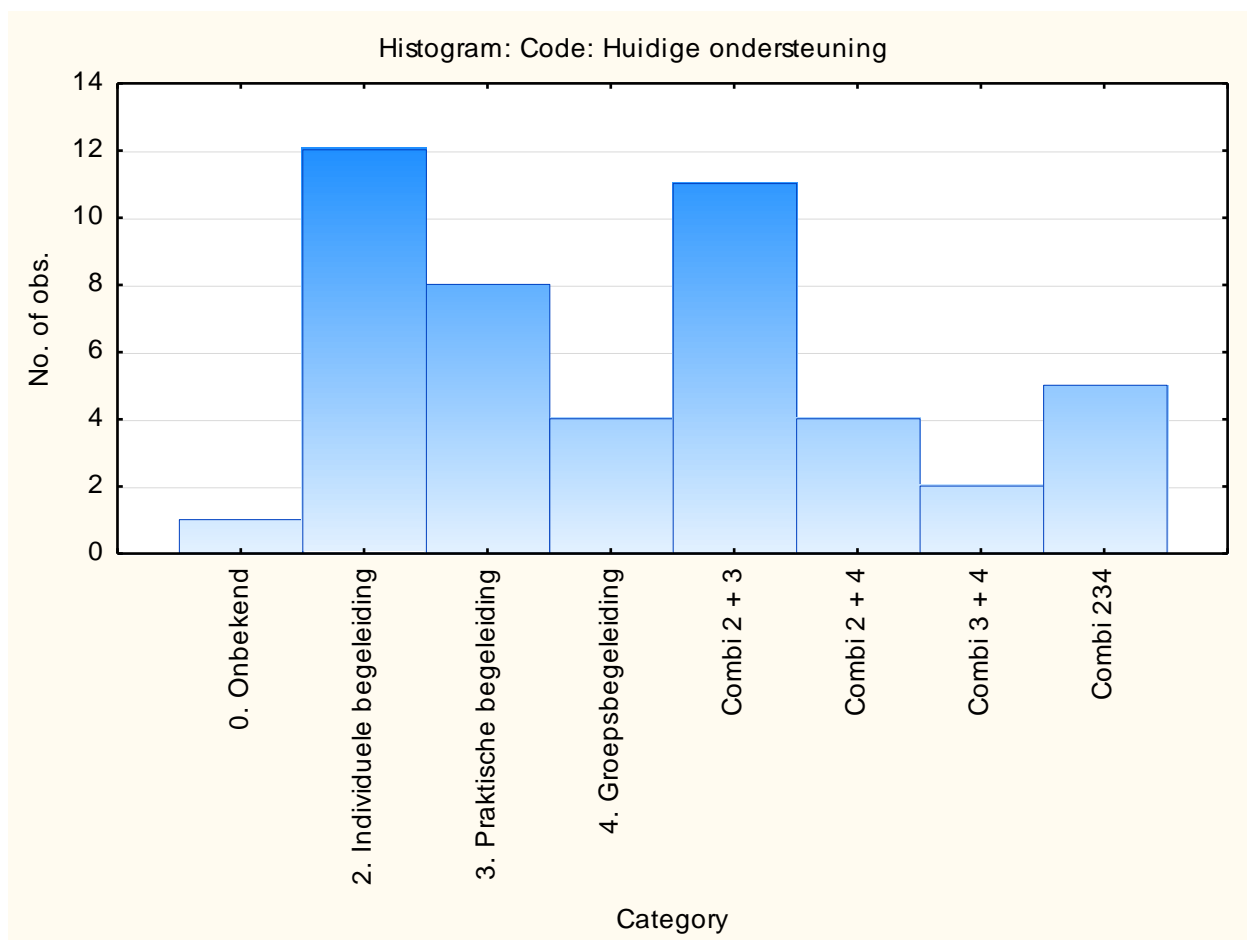
Categorie	PV en HH	
	Aantal	Percentage
Geen PV&HH	28	59,6
PV	8	17,0
HH	5	10,6
PV&HH	6	12,8
TOTAAL	47	

Tabel 8: persoonlijke verzorging en Huishoudelijke hulp

Invulling huidige ondersteuning

Categorie	Huidige ondersteuning	
	Aantal	Percentage
0. Onbekend	1	2,1
2. Individuele begeleiding	12	25,5
3. Praktische begeleiding	8	17,0
4. Groepsbegeleiding	4	8,5
Combi 2 + 3	11	23,4
Combi 2 + 4	4	8,5
Combi 3 + 4	2	4,3
Combi 234	5	10,6
TOTAAL	47	

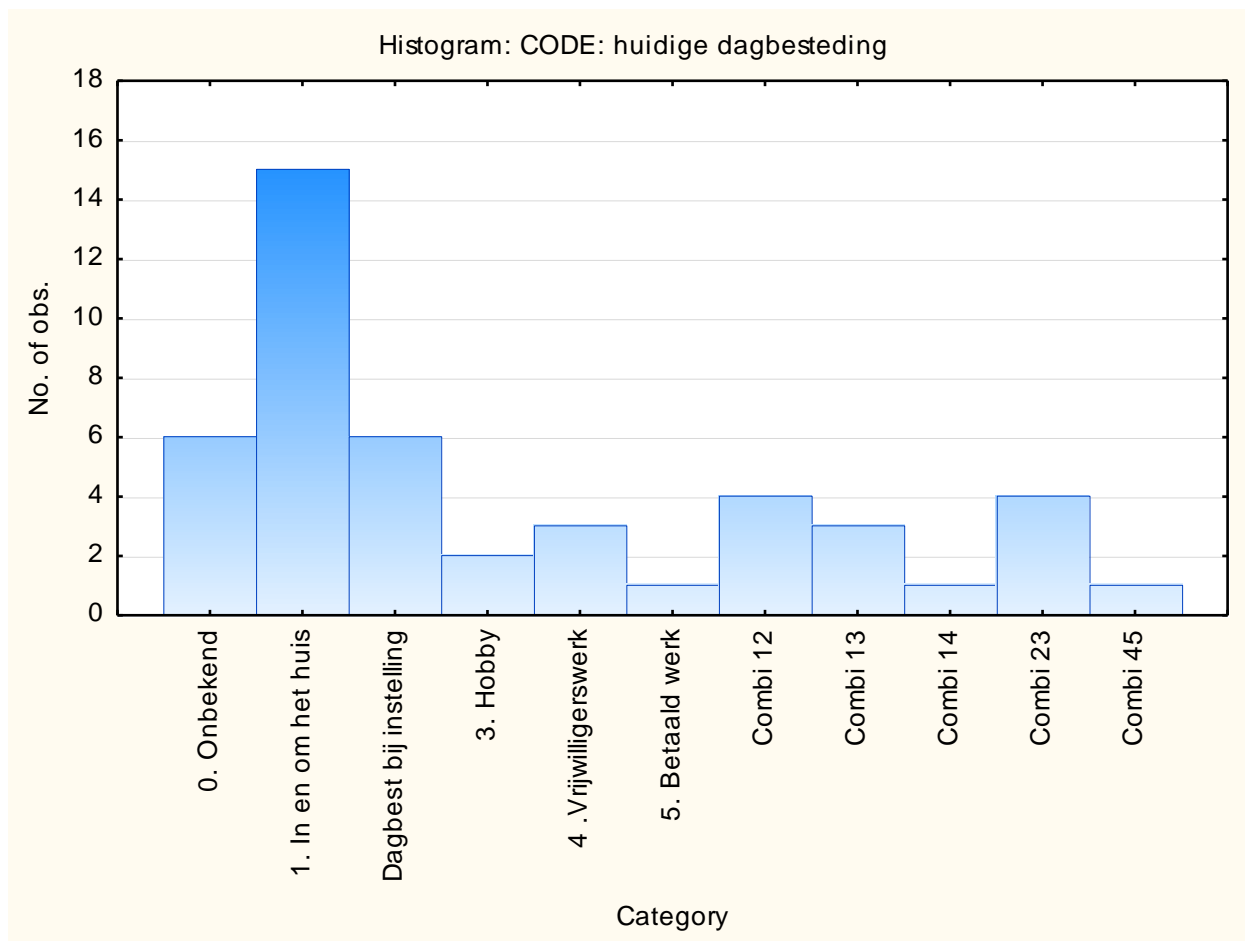
Tabel 9: soort ondersteuning



Categorie	Invulling huidige dagbesteding	
	Aantal	Percentage
0. Onbekend	6	13,0
1. In en om het huis	15	32,6
2. Bij instelling	6	13,0
3. Hobby	2	4,3
4. Vrijwilligerswerk	3	6,5

Categorie	Invulling huidige dagbesteding	
	Aantal	Percentage
5. Betaald werk	1	2,2
Combi 12	4	8,7
Combi 13	3	6,5
Combi 14	1	2,2
Combi 23	4	8,7
Combi 45	1	2,2
TOTAAL	47	

Tabel 10: invulling dagbesteding



Categorieën					
CODE Aandoeningen/beperkingen	CODE: huidige dagbesteding 0. Onbekend	CODE: huidige dagbesteding 1. In en om het huis	CODE: huidige dagbesteding Dagbest bij instelling	CODE: huidige dagbesteding 3. Hobby	CODE: huidige dagbesteding 4. Vrijwilligerswerk
1. Lichamelijk	0,00%	40,00%	0,00%	40,00%	0,00%
2. Psychisch	10,00%	30,00%	0,00%	0,00%	20,00%
3. Cognitie	25,00%	0,00%	25,00%	0,00%	0,00%
4. Geheugen	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Combi 1 + 2	7,14%	42,86%	14,29%	0,00%	0,00%

Categorieën						
CODE Aandoeningen/ beperkingen	CODE: huidige dagbesteding 0. Onbekend	CODE: huidige dagbesteding 1. In en om het huis	CODE: huidige dagbesteding bij instelling	CODE: huidige dagbesteding 3. Hobby	CODE: huidige dagbesteding 4 .Vrijwilligerswer k	
Combi 1 + 4	50,00%	16,67%	16,67%	0,00%	0,00%	
Combi 2 + 3	0,00%	20,00%	40,00%	0,00%	20,00%	
Alle groepen	13,04%	32,61%	13,04%	4,35%	6,52%	

Tabel 10a: huidige dagbesteding voor beperking/aandoening

Sociaal netwerk

Categorie	netwerk: mantelzorger en/of professional genoemd	
	Aantal	Percentage
0. Geen	16	34,0
1. Mantelzorger	1	2,1
2. Professional	26	55,3
Combi 12	4	8,5
TOTAAL	47	

Tabel 11: mantelzorger en/of professional als netwerk genoemd

Categorie	Huidige netwerk: omvang	
	Aantal	Percentage
0= niemand of onduidelijk	4	8,3
1=1 of meer	2	4,2
2=2 of meer	9	18,8
3= 3 of meer	8	16,7
4= 4 of meer	9	18,8
5=5 of meer	15	33,3
TOTAAL	47	

Tabel 12: omvang netwerk

Summary Table: Percentages of Column Totals (SuzanneData)					
Marked cells have counts > 10 (Marginal summaries are not marked)					
Code Huidige netwerk omvang	Code begeleiding Onbekend	Code begeleiding Individueel	Code begeleiding Groep	Code begeleiding Combi	Row Totals
0= niemand of onduidelijk	0,00%	3,45%	14,29%	25,00%	8,33%
1=1 of meer	0,00%	3,45%	14,29%	0,00%	4,17%
2=2 of meer	0,00%	24,14%	14,29%	12,50%	18,75%
3= 3 of meer	25,00%	17,24%	14,29%	12,50%	16,67%
4= 4 of meer	75,00%	13,79%	14,29%	12,50%	18,75%
5=5 of meer	0,00%	37,93%	28,57%	37,50%	33,33%
All Grps	8,33%	60,42%	14,58%	16,67%	

Tabel 12a: omvang van het netwerk voor soort begeleiding

Categorie	Huidige netwerk: wie	
	Aantal	Percentage
Onbekend	3	6,4
1. gezin (echtgeno()ote/kinderen/ouders	10	21,3
2. familieleden (nicht/neef/zus/broer/tante/oom)	4	8,5
3. vrienden	4	8,5
4. burenbuurtbewoners	0	0
Combi 12	3	6,4
Combi 13	3	6,4
Combi 14	5	10,6
Combi 23	1	2,1
Combi 24	7	14,9
Combi 123	2	4,3
Combi 124	2	4,3
Combi 134	2	4,3
Combi 1234	1	2,1
TOTAAL	47	

Tabel 13: uit wie bestaat het netwerk

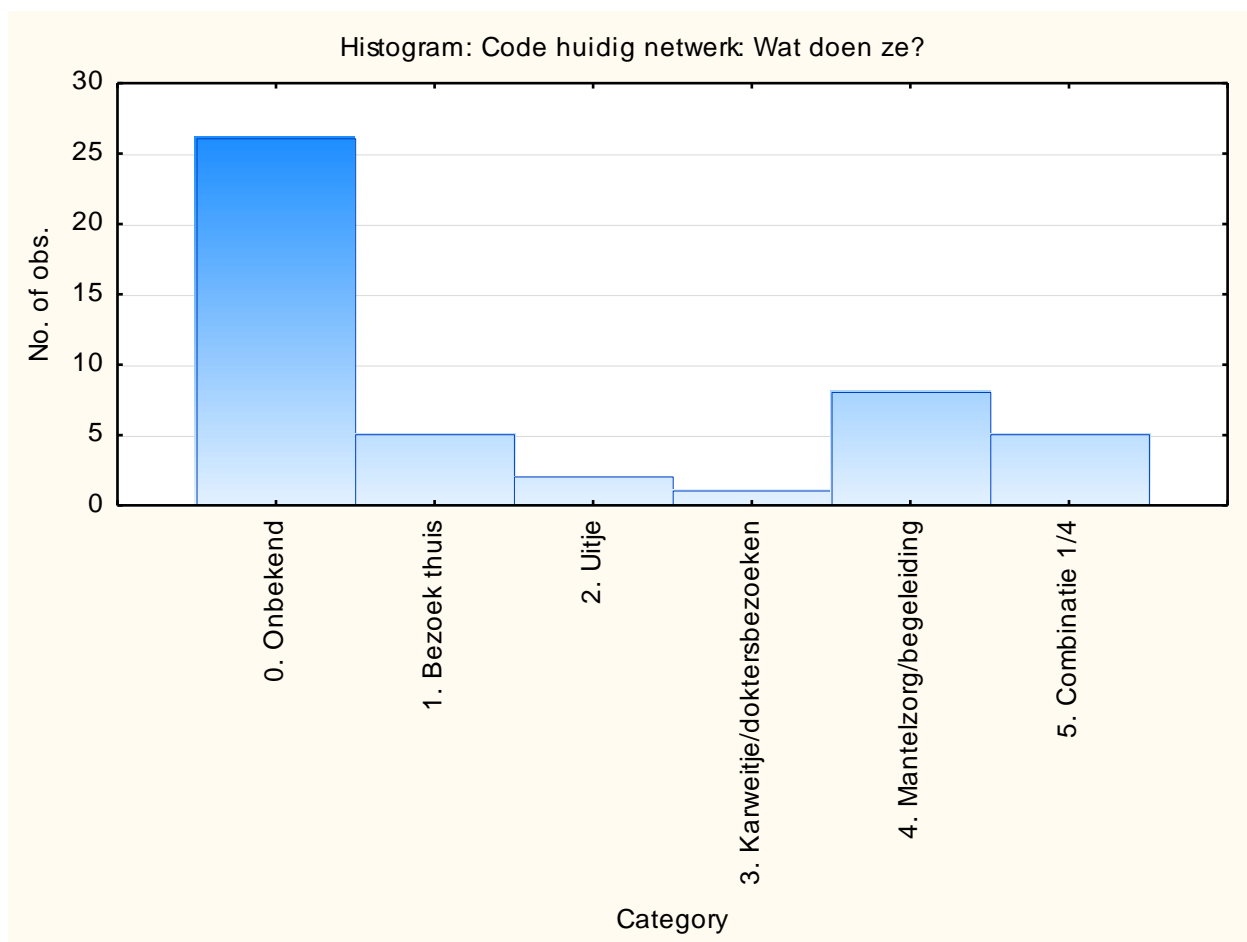
Summary Table: Percentages of Column Totals (SuzanneData)					
Marked cells have counts > 10 (Marginal summaries are not marked)					
Code Huidige netwerk wie	Code begeleiding Onbekend	Code begeleiding Individueel	Code begeleiding Groep	Code begeleiding Combi	Row Totals
Onbekend	0,00%	6,90%	0,00%	12,50%	6,38%
1. gezin (echtgeno()ote/kinderen/ouders	33,33%	13,79%	42,86%	25,00%	21,28%
2. familieleden (nicht/neef/zus/broer/tante/o	0,00%	10,34%	0,00%	12,50%	8,51%
3. vrienden	0,00%	10,34%	0,00%	12,50%	8,51%
Combi 12	0,00%	6,90%	0,00%	12,50%	6,38%
Combi 13	0,00%	10,34%	0,00%	0,00%	6,38%
Combi 14	33,33%	6,90%	14,29%	12,50%	10,64%
Combi 23	0,00%	0,00%	0,00%	12,50%	2,13%
Combi 24	33,33%	17,24%	14,29%	0,00%	14,89%
Combi 123	0,00%	3,45%	14,29%	0,00%	4,26%
Combi 124	0,00%	3,45%	14,29%	0,00%	4,26%
Combi 134	0,00%	6,90%	0,00%	0,00%	4,26%
Combi 1234	0,00%	3,45%	0,00%	0,00%	2,13%
All Grps	6,38%	61,70%	14,89%	17,02%	

Summary Table: Percentages of Column Totals (SuzanneData)					
Marked cells have counts > 10 (Marginal summaries are not marked)					
Code Huidige netwerk wie	Code begeleiding Onbekend	Code begeleiding Individueel	Code begeleiding Groep	Code begeleiding Combi	Row Totals
Onbekend	0,00%	6,90%	0,00%	12,50%	6,38%
1. gezin (echtgeno(o)t(e)/kinderen/ouders	33,33%	13,79%	42,86%	25,00%	21,28%
2. familieleden (nicht/neef/zus/broer/tante/o	0,00%	10,34%	0,00%	12,50%	8,51%
3. vrienden	0,00%	10,34%	0,00%	12,50%	8,51%
Combi 12	0,00%	6,90%	0,00%	12,50%	6,38%
Combi 13	0,00%	10,34%	0,00%	0,00%	6,38%
Combi 14	33,33%	6,90%	14,29%	12,50%	10,64%
Combi 23	0,00%	0,00%	0,00%	12,50%	2,13%
Combi 24	33,33%	17,24%	14,29%	0,00%	14,89%
Combi 123	0,00%	3,45%	14,29%	0,00%	4,26%
Combi 124	0,00%	3,45%	14,29%	0,00%	4,26%
Combi 134	0,00%	6,90%	0,00%	0,00%	4,26%
Combi 1234	0,00%	3,45%	0,00%	0,00%	2,13%
All Grps	6,38%	61,70%	14,89%	17,02%	

Tabel 13a: Uit wie bestaat uit het netwerk voor het soort begeleiding

Categorie	huidig netwerk: Wat doen ze?	
	Aantal	Percentage
0. Onbekend	26	55,3
1. Bezoek thuis	5	10,6
2. Uitje	2	4,3
3. Karweitje/doktersbezoeken	1	2,1
4. Mantelzorg/begeleiding	8	17,0
5. Combinatie 1/4	5	10,6
TOTAAL	47	

Tabel 14: Wat doet het netwerk



Categorie	huidige netwerk: hoe vaak netwerk gemiddeld	
	Aantal	Percentage
0. Onbekend	32	69,6
1. Dagelijks	3	6,5
2. Wekelijks	1	2,2
3. Maandelijks	2	4,3
4. Onregelmatig	8	17,4
TOTAAL	46	

Tabel 15: Netwerk, hoe vaak

Categorie	Mogelijkheden Netwerk	
	Aantal	Percentage
0=onbekend	27	57,4
1= Volledig benut/geen rek	9	19,1
2= wankel evenwicht	8	17,0
3=(kleine) mogelijkheid tot uitbreiding dan wel het meer inzetten ervan	3	6,4
TOTAAL	47	

Tabel 16: mogelijkheden van het netwerk

Categorie	Wensen Netwerk	
	Aantal	Percentage
0=onbekend of niet van toepassing	8	17,0
1=geen wensen/behouden wat is	26	55,3

Categorie	Wensen Netwerk	
	Aantal	Percentage
2=wil uitbreiding	13	27,7
TOTAAL	47	

Tabel 17: wensen ten aanzien van netwerk

Categorie	Mogelijkheden Cliënt	
	Aantal	Percentage
0=onbekend	21	44,7
1=geen mogelijkheden	8	17,0
2=beperkte mogelijkheden met ondersteuning/zeer wankel evenwicht	18	38,3
TOTAAL	47	

Tabel 18: mogelijkheden cliënt

Bijlage 3: Evaluatie Training Het Gesprek

Hieronder, op de volgende pagina, volgt de evaluatie van de training Het Gesprek, gegeven door Jolanda Kroes, Hanzehogeschool Groningen in oktober tot en met november 2013 (Drie dagdelen per groep) in de gemeente Midden-Drenthe.

Scholing "Het gesprek"



1. Doelstellingen

	1	2	3	4	5	Aantal waarderingen
Mijn verwachtingen m.b.t. deze scholing zijn vervuld	0,0% (0)	6,3% (1)	18,8% (3)	56,3% (9)	18,8% (3)	16
Het geleerde is goed toepasbaar in de praktijk	0,0% (0)	0,0% (0)	18,8% (3)	56,3% (9)	25,0% (4)	16
De inhoud van de scholing sluit in voldoende mate aan bij mijn beginniveau	0,0% (0)	0,0% (0)	12,5% (2)	62,5% (10)	25,0% (4)	16
De inhoud sluit goed aan bij mijn werksituatie	0,0% (0)	0,0% (0)	18,8% (3)	56,3% (9)	25,0% (4)	16

Toelichting:

4

beantwoorde vraag	16
overgeslagen vraag	0

2. Programma

	1	2	3	4	5	nvt	Aantal waarderingen
Er is een goede afwisseling in werkvormen (theorie, oefeningen en casussen)	6,3% (1)	0,0% (0)	6,3% (1)	31,3% (5)	56,3% (9)	0,0% (0)	16
De kwaliteit van het lesmateriaal/literatuur is goed	6,3% (1)	0,0% (0)	25,0% (4)	50,0% (8)	18,8% (3)	0,0% (0)	16

Toelichting:

6

beantwoorde vraag	16
overgeslagen vraag	0






3. Trainer							
	1	2	3	4	5	nvt	Aantal waarderingen
Ik ben tevreden over de trainer	6,3% (1)	0,0% (0)	0,0% (0)	31,3% (5)	62,5% (10)	0,0% (0)	16
De interactie tussen de trainer en de groep is goed	6,3% (1)	0,0% (0)	0,0% (0)	31,3% (5)	62,5% (10)	0,0% (0)	16
De trainer is deskundig	6,3% (1)	0,0% (0)	0,0% (0)	25,0% (4)	68,8% (11)	0,0% (0)	16
Toelichting:							1
beantwoorde vraag							16
overgeslagen vraag							0

4. Voorzieningen en organisatie							
	1	2	3	4	5	nvt	Aantal waarderingen
Ik ben tevreden over de accommodatie (lesruimte, gebouw)	12,5% (2)	0,0% (0)	12,5% (2)	43,8% (7)	31,3% (5)	0,0% (0)	16
Ik ben tevreden over de catering	6,3% (1)	0,0% (0)	6,3% (1)	68,8% (11)	18,8% (3)	0,0% (0)	16
Ik ben tevreden over de organisatie van cursus	6,3% (1)	0,0% (0)	6,3% (1)	62,5% (10)	18,8% (3)	6,3% (1)	16
Ik ben tevreden over de informatievoorziening rond de cursus	6,3% (1)	18,8% (3)	6,3% (1)	50,0% (8)	12,5% (2)	6,3% (1)	16
Toelichting:							6
beantwoorde vraag							16
overgeslagen vraag							0

5. Kunt u met een rapportcijfer (1 is het laagste en 10 het hoogste) aangeven wat uw totaal is over de training?											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	wa:
Rapportcijfer:	0,0% (0)	0,0% (0)	0,0% (0)	0,0% (0)	0,0% (0)	0,0% (0)	40,0% (6)	60,0% (9)	0,0% (0)	0,0% (0)	
beantwoorde vraag											
overgeslagen vraag											

6. Welke suggesties ter verbetering heeft u verder nog?											
											Aantal reacties
											7
beantwoorde vraag											7
overgeslagen vraag											9

7. Hoe waarschijnlijk is het dat u Hanzehogeschool Groningen Professionals en Bedrijven bij een vriend, kennis of collega zult aanbevelen? Waarbij een 0 is zeer onwaarschijnlijk en een 10 is zeer waarschijnlijk.

		Percentage reacties	Aantal reacties
0		0,0%	0
1		0,0%	0
2		0,0%	0
3		0,0%	0
4		0,0%	0
5		6,3%	1
6		12,5%	2
7		25,0%	4
8		43,8%	7
9		12,5%	2
10		0,0%	0
Toelichting:			0
beantwoorde vraag			16
overgeslagen vraag			0

8. Bent u op de hoogte van het dienstenaanbod van Hanzehogeschool Groningen Professionals en Bedrijven?			
		Percentage reacties	Aantal reacties
Ja		0,0%	0
Enigszins		50,0%	8
Nee		50,0%	8
Toelichting:			1
beantwoorde vraag			16
overgeslagen vraag			0

Page 2, Q1. Doelstellingen

1	Moeilijk te beoordelen omdat de werksituatie voor de toekomst is bedoeld.	Nov 14, 2013 9:31 AM
2	Omdat nog echt niet duidelijk is wie wat gaat doen en hoe het gaat worden ingevuld voor de gemeente, de organisaties en voor de klanten, had ik nog geen verwachtingen voordat ik open en positief in deze training/scholing stapte.	Nov 5, 2013 9:27 AM
3	Ben net begonnen in mijn baan als consultant en veel is nog 'nieuw' voor mij	Nov 4, 2013 7:30 PM
4	Er is erg veel onduidelijk t.a.v. Het Gesprek, waardoor ook moeilijk te zeggen is wat er voor nodig is.	Nov 4, 2013 11:07 AM

Page 3, Q1. Programma

1	De toegestuurde informatie had ik liever beknopter gezien (samenvatting bijvoorbeeld).	Nov 9, 2013 9:16 PM
2	Zelf heb ik een opleiding maatschappelijk werk, gespreksvoering zit in mijn takenpakket, het viel me op dat vooral gesprekstechnisch onderlegde mensen zich melden voor het gesprek in het rollenspel, juist van bijv. een ambtenaar die misschien wat minder bedreven is zou je kunnen leren, voor mijn gevoel hielden zij zich wat meer op de vlakte.	Nov 7, 2013 8:28 AM
3	is veel leeswerk, het materiaal speelde geen duidelijke rol in de training zelf, meer als naslagwerk, en dan is het de vraag of het nog uit de kast komt. het artikel over onderzoek is wat warrig - veel uitkomsten, weinig gestructureerd en uiteindelijk niet duidelijk wat de waarde is (kleine steekproef), geen heldere conclusie.	Nov 5, 2013 2:32 PM
4	verouderde gegevens over veranderingen AWBZ / WMO. Jaartallen waren achterhaalt.	Nov 5, 2013 11:32 AM
5	we hebben goed van te voren veel informatie op papier gekregen. Het was niet nodig deze info mee te nemen naar de training, dat zou het wel duidelijker maken denk ik...	Nov 5, 2013 9:30 AM
6	had graag meer oefenvormen voor gesprekken gehad.	Nov 5, 2013 8:40 AM

Page 4, Q1. Trainer

1	Veel tijd en ruimte voor inbreng van en bezinking bij cursisten - positief!	Nov 5, 2013 2:34 PM
---	---	---------------------

Page 5, Q1. Voorzieningen en organisatie

1	Bij onze instelling werden de data voor deze scholing pas laat bekend, waardoor het wat moeilijk in te passen was in de normale werkzaamheden.	Nov 11, 2013 2:05 PM
2	Evenals voorgaande...had beknopter gemogen.	Nov 9, 2013 9:18 PM
3	Ik zit niet in de mailing lijst van Jolanda!	Nov 7, 2013 8:30 AM
4	Informatievoorziening vooraf was erg kort !	Nov 6, 2013 1:09 PM
5	We krgen pas heel laat de uitnodiging en het was lang niet duidelijk hoe en waar we ons moesten opgeven.	Nov 5, 2013 10:40 AM
6	ruimte veel te benauwd. Informatie/lesmateriaal kwam te kort vooraf.	Nov 5, 2013 8:41 AM

Page 6, Q2. Welke suggesties ter verbetering heeft u verder nog?

1	Behoeft aan meer kennis van GGZ problematiek en LVG problematiek (verdere verdieping)	Nov 11, 2013 2:06 PM
2	rollenspel met video opname, zodat je bepaalde interacties nog eens terug kunt halen	Nov 7, 2013 8:31 AM
3	In het oefenen rondom een casus zou ik het prettig hebben gevonden om de situatie met de groep vooraf te bespreken middels een brainstorm, zodat je toch met enige handvatten het gesprek ingaat en je van elkaar ook kunt leren. Voordeel is dat je je dan beter kunt voorbereiden. Nu krijg je achteraf veel feedback wat niet altijd even prettig is, mede doordat je je kwetsbaar moet opstellen.	Nov 5, 2013 11:35 AM
4	De training voldeed niet helemaal aan mijn verwachting. Ik verwachtte meer concrete aanwijzingen voor het voeren van het gesprek. Dit werd op de laatste ochtend het meest duidelijk. Wel was het heel goed om met zijn allen onze gedachten te laten gaan over het voeren van het gesprek en hoe dit in de toekomst vorm en inhoud zou moeten krijgen.	Nov 5, 2013 11:07 AM
5	Meer een tip: het gebruik van een acteur en de inzet van ervaringsdeskundigen heeft heel goed gewerkt en is zeker aan te bevelen voor een volgende keer.	Nov 5, 2013 10:41 AM
6	meer oefenvormen voor het gesprek. De 1e trainingsdag (psych. beperkingen) meer theorie wat je kunt verwachten bij de doelgroep en meer inbreng van de ervaringsdeskundigen	Nov 5, 2013 8:43 AM
7	iets te weinig tijd. Nog een dagdeel erbij zou goed zijn.	Nov 4, 2013 7:32 PM

Page 7, Q2. Bent u op de hoogte van het dienstenaanbod van Hanzehogeschool Groningen Professionals en Bedrijven?

1	zit niet in onze regio en als werker in de uitvoering leg je ook geen contacten op dit niveau	Nov 5, 2013 10:42 AM
---	---	----------------------

Bijlage 4: Competentiemeter Het Gesprek

Deze competentiemeter komt uit de landelijke training Het Gesprek:

Boss, Else, Mirjam Gademan, Jolanda Kroes, Suzanne Kuik, Marjoke Verschelling & Paula Witte (2014). *Het Gesprek in 2015. Train de trainer*. Gepubliceerd op: <http://www.wmowerkplaatsen.nl/sites/default/files/Het%20Gesprek%20in%202015-Train-de-trainer.pdf?sid=207>

1. Gespreksvaardigheden : V=voldoende O=nog te ontwikkelen

Stellingen Score	V/O
Ik gebruik in het voeren van het Gesprek bewust verschillende gesprekstechnieken om aan te sluiten bij de burger.	
Ik pas in het Gesprek bewust gesprekstechnieken toe om de eigen kracht van de burger op te sporen en te vergroten.	
Ik stem bij het voeren van het Gesprek bewust af op de eigen kracht van de burger en versterk deze.	
Ik pas mijn manier van praten en contact leggen af op de burger.	
Ik pas tijdens het gesprek bewust bandschepvaardigheden toe, zoals begrip tonen, jezelf laten zien, inspireren etc.	
Ik ben mij bewust van mijn eigen rol, mening, gedachten, waarden en normen.	

2. Levensbrede vraagverheldering: V=voldoende O=nog te ontwikkelen

Stellingen Score	V/O
Ik gebruik mijn kennis over verschillende levensgebieden tijdens het Gesprek.	
Tijdens het Gesprek breng ik de mogelijkheden, wensen en verwachtingen van de burger met betrekking tot de levensgebieden in kaart.	
Ik heb oog voor de grenzen en mogelijkheden van burgers op verschillende levensgebieden.	
Ik heb een nieuwsgierige houding tijdens het voeren van het Gesprek.	
Ik stimuleer de eigen verantwoordelijkheid van de burger in het Gesprek.	

3. Contextgericht en integraal: V=voldoende O=nog te ontwikkelen

Stellingen Score	V/O
Ik breng tijdens het Gesprek het sociale netwerk van de burger in kaart.	
Ik (h)erken de ervaringsdeskundigheid van de burger en zijn mantelzorg/ netwerk tijdens het Gesprek.	
Ik stimuleer burgers om hun sociale netwerk te benutten, in stand te houden en te vergroten.	
Ik ben bekend met de sociale kaart en gebruik deze in het Gesprek.	
Ik maak optimaal gebruik van de deskundigheid van andere professionals.	
Ik stem af met andere professionals, vrijwilligers, mantelzorgers en instellingen.	

4. Ontwikkelingsgericht werken : V=voldoende O=nog te ontwikkelen

Stellingen Score	V/O
Ik weet hoe ik verschillende technieken en interventies inzet om de eigen kracht van de burger te stimuleren.	
Ik inspireer burgers en hun netwerk om te zoeken naar eigen oplossingen.	
Ik stimuleer burgers om zelf stappen te ondernemen in het zoeken naar oplossingen.	
Ik verbind individuele en gezamenlijke aanpakken bij het zoeken naar en vinden van oplossingen.	

Bijlage 5: Teams in MD deel uit J. ten Hove (2014)

Onderstaand overzicht van Teams in Midden-Drenthe is een concept van senior beleidsmedewerker J. ten Hove. Het overzicht is niet uitputtend: zo bestaat er bijvoorbeeld ook nog een 'hometeam' van Welzijnswerk Midden-Drenthe. Ook staan de Loketten voor Zorg en Dienstverlening in dit overzicht. Hoewel medewerkers van Welzijnswerk hierin samenwerken, is dit geen apart team volgens Welzijnswerk.

CONCEPT

Teams in netwerken

Versie 14 januari 2014

Door de hervormingen in het sociaal gebied komen meer taken bij de gemeente die gericht zijn op de ondersteuning van de inwoners. Er ontstaan nieuwe structuren om de toegang en uitvoering van de ondersteuning zo soepel mogelijk te laten verlopen. Uitgangspunt in Midden-Drenthe is dat dit gebeurt met behoud van goed werkende onderdelen van de huidige structuur. Deze notitie is een analyse van de huidige en de nieuwe situatie zoals die zich ontwikkelt binnen de drie transities jeugdzorg, participatie en AWBZ.

1 Teams in de kernen

Er zijn verschillende teams die lokaal werken, dat wil zeggen in een gebied rondom Beilen, Smilde of Westerbork (zie tabel 1).

Team	Leden	Organisaties	Functie
Kernteam (KT) (niet in Westerbork)	wijkagent (wa), opbouwwerker (ow) consulent wonen (cwo), maatschappelijk werker (mw) dorpscontactambtenaar (da); beleidsmedewerker (bm) = teamleider	Politie Welzijnswerk Woonconcept/ Actium NoorderMaat Gemeente	Leefbaarheid Problemen voorkomen en oplossen Wijkniveau
Gebiedsgebonden team CJG (GGT) (pilot in Smilde, voor Beilen en Westerbork één multidisciplinair team, het MDT)	Jongerenwerker (jw) Maatschappelijk werker (mw) Jeugdzorg (jz) Wijkverpleegkundige jeugd (wj) Coördinator zorg (cz) beleidsmedewerker (bm) = teamleider	Welzijnswerk NoorderMaat BJZ Icare/GGD Gemeente	Jeugd Problemen voorkomen en oplossen Toegang tot voorzieningen Individueel niveau
Arrangementen- team (AT) (voorstel aan college en raad)	Cliëntadviseur welzijn (ca) Cliëntadviseur zorg (caz) Consulent Wmo (cw) Coördinator (co) = teamleider	Welzijnswerk MEE-Drenthe Gemeente	Volwassenen Problemen oplossen Toegang tot voorzieningen Individueel niveau
Loket voor Zorg & Dienstverlening (Z&D)	Ouderenadviseur (oa), cliëntadviseur (ca), Mantelzorgondersteuner (mo)	Welzijnswerk	Volwassenen Problemen voorkomen en oplossen Toegang tot voorzieningen Individueel niveau
Dorpenteam (DT)	Medewerkers Loket Z&D opbouwwerker (ow) jongerenwerker (jw) teamleider (tl)	Welzijnswerk	Welzijn Nieuwe Stijl Vormgeven aan preventie en ondersteuning Individueel/ wijkniveau

Tabel 1 – Teams in de kernen Smilde, Beilen en Westerbork



Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport



Welzijnswerk
Midden-Drenthe

